







سازمان بجهسی پستی کشور

# دستورالعمل اجرایی و شیوه نامه های تاسیس و اداره مراکز خدمات بهزیستی (+ زندگی)

۱۳۹۹



انتشارات سازمان اسناد و کتابخانه ملی

## دستورالعمل اجرایی و شیوه‌نامه‌های تاسیس و اداره مراکز خدمات بهزیستی (+ زندگی)

مجری: روابط عمومی و امور بین‌الملل

طرح جلد و صفحه‌آرایی: احمد صدیقی

چاپ: اول - ۱۳۹۹

شمارگان: ۵۰۰۰ نسخه

## فهرست مطالب

- ۷ ..... دستورالعمل اجرایی تاسیس و اداره مراکز خدمات بهزیستی
- ۲۳ ..... شیوه‌نامه اجرایی ارائه خدمات و فعالیت‌های مراکز خدمات بهزیستی
- ۵۷ ..... شیوه‌نامه جانمایی مراکز خدمات بهزیستی
- ۶۱ ..... شیوه‌نامه اجرایی آموزش کارکنان مراکز خدمات بهزیستی
- ۷۱ ..... ضوابط مناسب‌سازی مراکز خدمات بهزیستی
- ۸۱ ..... شیوه‌نامه جلب مشارکت‌های مردمی مراکز خدمات بهزیستی
- ۸۷ ..... شیوه‌نامه نظارت بر مراکز خدمات بهزیستی

## پیشگفتار

سازمان بهزیستی به عنوان اصلی ترین نهاد دولتی متولی رفاه و سلامت اجتماعی کشور طی چند دهه فعالیت مستمر و موثر، منشأ خدمات ارزشمند تخصصی و حمایتی به گروه‌های مختلف جامعه به ویژه گروه‌های تحت حمایت بوده است و در حال حاضر با توسعه ماموریت‌ها و از طرفی افزایش نیازها، انتظارات و مطالبات جامعه، نیازمند تقویت و توسعه خدمات تخصصی و حمایتی با بهره‌مندی از ظرفیت‌های مردمی و فناوری اطلاعات در قالب شبکه‌ای فعال از واحدهای غیردولتی است.

به همین منظور طراحی و اجرای الگوی ارائه متمرکز خدمات سازمان بهزیستی بر بستر IT که تسهیل دسترسی گروه‌های هدف و عموم مردم به خدمات سازمان، کاهش تردهای غیرضروری و در نهایت توزیع عادلانه خدمات و افزایش رضایت‌مندی را موجب شود، در دستور کار قرار گرفت.

بر این اساس و به استناد بند ۴ ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت، الگوی تاسیس مراکز غیردولتی تحت عنوان مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» در پهنه‌بندی مناسب و متناسب با پراکندگی جغرافیایی و سکونت‌گاه‌های گروه‌های هدف تحت پوشش در سطح کشور برنامه‌ریزی و به منظور راهبری فرآیند تأسیس و اداره مراکز مذکور، دستورالعمل و شیوه نامه‌های اجرایی تدوین، تصویب، ابلاغ و برای سهولت رجوع و بهره‌برداری از مفاد آن، در قالب مجموعه حاضر تنظیم و مجلد شده است.

شایسته می‌دانم از شورای محترم معاونین سازمان، مرکز فن‌آوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری، کارگروه تخصصی و سایر مدیران ستادی و استانی که در تهیه و تدوین این محتوا نقش بسزایی داشته‌اند تشکر و قدردانی نمایم.

**دکتر وحید قبادی دانا**

**معاون وزیر و رئیس سازمان بهزیستی کشور**

دستورالعمل اجرایی

تاسیس و اداره

مراکز خدمات بهزیستی

(+ زندگی)

آذر ۹۸







## مقدمه

سازمان بهزیستی به عنوان نهادی تأثیرگذار در ارتقاء سلامت اجتماعی در حوزه رفاه اجتماعی کشور، منشأ ارائه خدمات ارزشمند تخصصی به گروه‌های مختلف جامعه است. با توجه به ورود به گام دوم انقلاب و چهل سالگی این سازمان و با عنایت به توسعه مأموریت‌ها و افزایش انتظارات جامعه، ضرورت توسعه خدمات عدالت محور و بهره‌مندی از ظرفیت‌های مردمی به منظور سازماندهی شبکه‌ای از واحدهای غیر دولتی فعال در کشور را امری اجتناب‌ناپذیر نموده است. به همین منظور طراحی و اجرای راهکاری برای ارائه مجموعه‌ای از خدمات به مراجعین و پاسخگویی به جامعه هدف، بیش از پیش ضروری می‌نماید. با عنایت به موارد فوق و با استناد به بند «۴» ماده «۲۶» قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و در راستای تحقق شاخص‌های سلامت اجتماعی و رعایت حقوق شهروندی، دستورالعمل نحوه تاسیس و اداره مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» سازمان بهزیستی کشور به شرح ذیل تدوین شده است.

## ماده ۱- تعاریف

### مرکز خدمات بهزیستی «+ زندگی»

- مرکزی غیردولتی است که براساس بند «۴» ماده «۲۶» قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت، پروانه فعالیت دریافت و مجموعه‌ای از خدمات سطح یک سازمان بهزیستی در بستر فناوری اطلاعات و در راستای بهتر زیستن آحاد جامعه ارائه می‌نماید، که از این پس در این دستورالعمل با اختصار «مرکز + زندگی» نامیده می‌شود.

### صاحب امتیاز مرکز

- شخصی حقیقی یا حقوقی واجد شرایطی است که پس از انجام مراحل پیش‌بینی شده در این دستورالعمل، موفق به دریافت موافقت اصولی و سپس پروانه فعالیت از



سازمان بهزیستی می‌شود.

### مسئول مرکز

- فردی واجد شرایط است که از طرف صاحب امتیاز (حقیقی یا حقوقی) به بهزیستی استان معرفی تا پس از طی مراحل قانونی، پروانه مسئول مرکز را اخذ و در مرکز انجام وظیفه کند.

### خدمات سطح یک

- مجموعه خدمات و فعالیت‌های قابل ارائه در مراکز «+زندگی» (۲۲ فعالیت) می‌باشد که در ماده ۹ این دستورالعمل ذکر شده است.

### ستاد مراکز «+زندگی»

- کارگروهی متشکل از اعضای شورای معاونین سازمان با دبیری رئیس مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری است که برای تعیین سیاست‌ها، تصویب دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های اجرایی و نظارتی مراکز «+زندگی»، مطابق با مفاد ماده ۱۲ این دستورالعمل در ستاد بهزیستی کشور تشکیل می‌شود؛ که از این پس در این دستورالعمل با اختصار «ستاد» نامیده می‌شود.

### کارگروه تخصصی

- کارگروهی است که جهت تدوین دستورالعمل‌ها و هماهنگی بین معاونت‌های سازمان و نظارت بر تاسیس و اداره مراکز «+زندگی»، مطابق با مفاد ماده ۱۳ این دستورالعمل، در ستاد بهزیستی کشور تشکیل می‌شود.

### کارگروه عملیاتی استان

- این کارگروه به منظور راه‌اندازی و استقرار مراکز «+زندگی»، مطابق با دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های ابلاغی و منطبق با مفاد ماده ۱۴ این دستورالعمل در سطح بهزیستی تشکیل می‌شود که از این پس در این دستورالعمل با اختصار «کارگروه عملیاتی» نامیده می‌شود.

## ماده ۲- اهداف

- ۱- افزایش آگاهی عمومی از وظایف، فعالیت‌ها و خدمات سازمان بهزیستی
- ۲- تسهیل دسترسی گروه‌های هدف به خدمات سازمان
- ۳- کاهش تردهای غیرضروری به مراکز و ادارات بهزیستی
- ۴- گسترش و فراگیری خدمات سازمان
- ۵- توزیع عادلانه خدمات



- ۶- ایجاد شفافیت در فرآیند ارائه خدمات
- ۷- ارائه مجموعه‌ای از خدمات سازمان در یک مرکز
- ۸- تقویت رویکرد خانواده محور و اجتماع محور در ارائه خدمات سازمان
- ۹- گسترش رویکرد ارائه خدمات به صورت فعال
- ۱۰- مدیریت بهینه منابع و افزایش بهره‌وری
- ۱۱- افزایش رضایت‌مندی مردم از خدمات سازمان
- ۱۲- افزایش ظرفیت مشارکت بخش غیردولتی و کاهش تصدی‌گری دولت
- ۱۳- ارتقاء کیفیت و کمیت ارائه خدمات سازمان
- ۱۴- امکان ارائه خدمات به صورت الکترونیکی
- ۱۵- بهبود، اصلاح و حذف فرآیندهای موازی
- ۱۶- امکان طراحی برنامه‌های جدید برای رفع نیاز و تقاضا
- ۱۷- کاهش بهای تمام شده ارائه خدمات
- ۱۸- تسهیل بازخورد از دریافت خدمات
- ۱۹- تسریع و گسترش برنامه‌ها و ارائه خدمات استاندارد از طریق شبکه مراکز

### ماده ۳- شرایط عمومی تاسیس

#### الف- فضای فیزیکی

- ۱- حداقل فضای مورد نیاز برای تاسیس مرکز، برای حداکثر ۴۵۰ پرونده خانوار معرفی شده توسط بهزیستی، ۷۰ مترمربع شامل فضاهای مدیریت، پذیرش، سالن انتظار، کانتر ارائه خدمات الکترونیکی، مددکاری اجتماعی، آبدارخانه و سرویس بهداشتی است. تبصره ۱: در صورت وجود هرگونه محدودیت اعم از منابع، نیروی انسانی و خانوارهای تحت پوشش، مرکز به ازای ۱۵۰ خانوار با حداقل ۵۰ مترمربع فضا قابل ایجاد خواهد بود. تبصره ۲: حداقل فضای فیزیکی به منظور ارائه خدمات آموزشی، آگاه‌سازی و غربالگری ۵۰ مترمربع است. که می‌تواند در مرکز و یا خارج از مرکز تامین شود.
- ۲- ساختمان و فضاهای مرکز باید برای استفاده جامعه هدف به‌ویژه معلولان و سالمندان، برابر ضوابطی که توسط معاونت توانبخشی ظرف مدت ۱۵ روز پس از ابلاغ این دستورالعمل تدوین و ابلاغ می‌گردد. مناسب‌سازی و قابل دسترس باشد.
- ۳- موقعیت جغرافیایی تاسیس مرکز براساس شیوه‌نامه نحوه جانمایی و توسعه مراکز مثبت‌زندگی، توسط کارگروه تخصصی شهرستان مورد بازدید و در صورت تطابق فضا با

استانداردهای تعیین شده در شیوه‌نامه ابلاغی، تایید خواهد شد. لازم به ذکر است شیوه‌نامه مربوطه ظرف مدت یک‌ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل تدوین و ابلاغ خواهد شد.

### ب- تجهیزات و ملزومات حداقل

- میز و صندلی اداری جهت کارکنان
- صندلی جهت مراجعه کنندگان به تعداد مورد نیاز
- تابلو اعلانات
- رایانه
- پرینتر، اسکنر، فاکس
- شبکه داخلی
- اینترنت پرسرعت جهت اتصال به شبکه سازمان بهزیستی کشور
- خط تلفن
- دوربین مدار بسته
- ویدئو پروژکتور و پرده نمایش در سالن آموزش
- تخته وایت برد در سالن آموزشی
- سیستم حرارتی، برودتی و اطفاء حریق

### ج- نیروی انسانی

- ۱- صاحب امتیاز با شرایط اعلام شده در ماده ۴ این دستورالعمل
  - ۲- مسئول مرکز با شرایط اعلام شده در ماده ۵ این دستورالعمل
  - ۳- مددکار اجتماعی (یک نفر برای ۱۵۰ پرونده)
- دارا بودن مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی در رشته‌های مددکاری اجتماعی (با کلیه گرایش‌ها) و یا علوم اجتماعی -گرایش خدمات اجتماعی و رفاه اجتماعی برای مددکار الزامی است.
- تبصره: در صورت عدم وجود کارشناس با مدارک تحصیلی فوق، با تشخیص کارگروه عملیاتی، بکارگیری کارشناس با مدارک تحصیلی در رشته‌های علوم تربیتی، علوم اجتماعی، روانشناسی، مشاوره و سایر رشته‌های وابسته به علوم بهزیستی (ابلاغی طی نامه شماره ۹۰/۹۹/۲۴۳۰۶ مورخ ۹۹/۳/۱۲)، بلامانع می‌باشد.
- ۴- کارشناس پاره وقت
- دارا بودن مدرک تحصیلی حداقل کارشناسی در یکی از رشته‌های پزشکی، کاردرمانی، گفتاردرمانی،



فیزیوتراپی، شنوایی سنجی، بینایی سنجی، ارتوپدی فنی، توانبخشی، پرستاری، روانشناسی (همه گرایش‌ها)، علوم تربیتی، مشاوره و سایر رشته‌های مرتبط برای کارشناس الزامی است.

۵- متصدی امور پذیرش و اداری  
دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی دیپلم و داشتن مهارت کافی برای کار با رایانه با تایید رئیس اداره فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری استان برای تصدی امور اداری الزامی است.

## ماده ۴ - شرایط عمومی، اختصاصی و وظایف صاحب امتیاز

### الف - شرایط عمومی

- اعتقاد به دین مبین اسلام یا یکی از ادیان رسمی کشور
- تابعیت جمهوری اسلامی ایران
- دارا بودن حداقل ۲۵ سال سن
- تاییدیه صلاحیت فردی از حراست اداره کل بهزیستی استان
- عدم سوء پیشینه کیفری
- عدم اعتیاد به مواد مخدر

### ب - شرایط اختصاصی

دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی لیسانس در یکی از رشته‌های تحصیلی مرتبط با تشخیص کارگروه تخصصی: روانشناسی (کلیه گرایش‌ها)، علوم اجتماعی (کلیه گرایش‌ها)، آسیب‌های اجتماعی (گرایش پیشگیری از اعتیاد)، علوم تربیتی (کلیه گرایش‌ها)، رشد و پرورش کودکان پیش دبستانی (رشد و پرورش کودکان عادی - کودکان با نیازهای ویژه)، مطالعات خانواده، مددکاری اجتماعی (کلیه گرایش‌ها)، آموزش و پرورش کودکان عقب‌مانده ذهنی، مطالعات زنان (گرایش‌های زنان و خانواده، حقوق زن در اسلام و تاریخ زنان)، مشاوره (گرایش خانواده)، برنامه‌ریزی رفاه اجتماعی، تربیت مربی (گرایش‌های تربیت مربی مراکز پیش دبستان، تربیت مربی خانه کودکان و نوجوانان، مدیریت خانواده، مربی مهد کودک، فیزیوتراپی، کاردرمانی (جسمانی و روانی)، گفتار درمانی، کارشناس اعضای مصنوعی و وسایل کمکی، مدیریت توانبخشی، بینایی سنجی و شنوایی سنجی، تربیت بدنی و علوم ورزشی (حرکات اصلاحی و آسیب‌شناسی)، فیزیولوژی ورزش، پزشک عمومی، پرستاری، مدیریت (کلیه گرایش‌ها)



## ج- وظایف و اختیارات

- ۱- تامین فضای فیزیکی مناسب، تجهیزات و نیروی انسانی مطابق با ضوابط این دستورالعمل و اعلام به بهزیستی شهرستان
- ۲- معرفی مسئول مرکز واجد شرایط برای دریافت پروانه فعالیت
- ۳- رعایت کلیه مفاد دستورالعمل‌ها، ضوابط و مقررات ابلاغی از سازمان بهزیستی
- ۴- حفظ شرایط استاندارد مرکز مطابق با دستورالعمل‌های سازمان جهت ارائه خدمات به جامعه هدف سازمان
- ۵- تامین منابع مالی به منظور برقراری استانداردهای فنی مرکز اعم از ساختمانی، نیروی انسانی، تجهیزات الکترونیکی و اداری، ایمنی و...
- ۶- نظارت بر عملکرد و انجام وظایف مسئول مرکز، با رعایت حدود اختیارات قانونی و اداری
- ۷- همکاری همه جانبه و پاسخگویی به سازمان بهزیستی در خصوص امورات مربوطه
- ۸- انجام مکاتبات رسمی و اداری با بهزیستی شهرستان و سایر دستگاه‌ها در محدوده اختیارات تبصره: صاحب امتیاز می‌تواند انجام مکاتبات رسمی و اداری را به مسئول مرکز تفویض نماید.

## ماده ۵- شرایط عمومی، اختصاصی و وظایف مسئول مرکز

### الف - شرایط عمومی:

شرایط عمومی مسئول مرکز همان شرایط عمومی صاحب امتیاز است که در بند الف ماده ۴ این دستورالعمل ذکر شده است.

### ب- شرایط اختصاصی

- ۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد در یکی از رشته‌های پزشکی، کاردرمانی، گفتاردرمانی، فیزیوتراپی، شنوایی‌سنجی، بینایی‌سنجی، ارتوپدی فنی، توانبخشی، پرستاری، مددکاری اجتماعی، علوم اجتماعی، علوم تربیتی، روانشناسی (همه گرایش‌ها)، مشاوره و سایر رشته‌های وابسته به علوم بهزیستی
- تبصره ۱: دارندگان مدرک دکتری در یکی از رشته‌های مذکور در بند فوق و یا افراد واجد شرایط بومی منطقه محل مرکز، جهت تصدی مسئول مرکز، از اولویت برخوردارند.
- تبصره ۲: در صورت عدم وجود افرادی با تحصیلات کارشناسی ارشد، بکارگیری افراد با مدرک تحصیلی کارشناسی (در رشته‌های مرتبط) با تشخیص کارگروه عملیاتی بلامانع است.
- تبصره ۳: در صورتی که صاحب امتیاز شرایط مسئول مرکز را دارا بوده و دوره‌های آموزشی



مربوطه را طی نماید، می‌تواند همزمان مسئولیت مسئول مرکز را نیز مطابق با وظایف پیش‌بینی شده، برعهده گیرد.

**تبصره ۴:** بکارگیری دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس در یکی از رشته‌های مذکور به عنوان مسئول مرکز، در صورت داشتن سابقه همکاری مرتبط حداقل ۳ سال با تایید کارگروه عملیاتی استان، بلامانع است

- تایید در مصاحبه تخصصی توسط کارگروه عملیاتی

- ارائه گواهی پایان دوره آموزشی

**تبصره:** شیوه‌نامه محتوای آموزشی توسط کارگروه تخصصی ظرف مدت ۱۵ روز پس از ابلاغ این دستورالعمل تهیه و ابلاغ خواهد شد.

- عدم اشتغال همزمان در مرکز و دستگاه‌های دولتی و غیردولتی

### ج - وظایف و اختیارات

۱- اداره امور داخلی مرکز

۲- نظارت بر اجرای موازین حقوقی و قانونی و دستورالعمل‌های سازمانی

۳- پیگیری مستمر تامین استانداردهای فنی مرکز اعم از ساختمانی، نیروی انسانی، تجهیزات الکترونیکی، اداری، ایمنی و... تا حصول نتیجه

۴- حفظ محرمانگی اطلاعات موجود در مرکز

۵- رعایت تعرفه ابلاغ شده از سوی سازمان بهزیستی کشور و سایر مراجع قانونی

۶- همکاری همه جانبه با ناظران و کارشناسان اعزامی از بهزیستی

۷- رعایت کلیه مفاد دستورالعمل‌ها، ضوابط و مقررات ابلاغی از سوی سازمان بهزیستی

۸- نظارت دقیق بر کلیه فعالیت‌ها و وظایف محوله به مرکز و پاسخگویی در راستای وظایف محوله

۹- ارائه گزارشات لازم در صورت بروز هرگونه تخلف، به صاحب امتیاز

۱۰- شرکت در جلسات و دوره‌های آموزشی اعلام شده از سوی سازمان بهزیستی

۱۱- فراهم کردن شرایط حضور کارشناسان مرکز در دوره‌های آموزشی پیش‌بینی شده توسط سازمان بهزیستی

۱۲- رسیدگی به شکایات مطروحه از سوی مراجعین و نیروی انسانی تحت سرپرستی

۱۳- نظارت دقیق بر روند کار مرکز و فعالیت‌ها و وظایف کارکنان تحت سرپرستی

**تبصره ۱:** مسئول مرکز موظف است در صورت استفاده از مرخصی، جانشین واجد شرایط خود را به صورت کتبی به بهزیستی شهرستان معرفی نماید. جانشین معرفی شده در مدت



تصدی دارای اختیارات، وظایف و مسئولیت‌های مسئول مرکز بوده و در قبال بهزیستی و سایر مراجع ذیصلاح پاسخگو خواهد بود. بدیهی است معرفی جانشین رافع مسئولیت‌های مسئول مرکز نمی‌باشد.

تبصره ۲: در موارد مرخصی شش ماه و بیشتر، صاحب امتیاز موظف است نسبت به معرفی فردی جدید و حائز شرایط برای جایگزینی و طی نمودن مراحل دریافت پروانه فعالیت مسئول مرکز، اقدام کند.

تبصره ۳: در صورت بروز هرگونه تخلف، صاحب امتیاز و مسئول مرکز براساس حدود اختیارات و وظایف محوله، در قبال سازمان بهزیستی و سایر مراجع قانونی ذیصلاح، پاسخگو خواهند بود و تمامی مسئولیت‌های مدنی و کیفری موضوع فعالیت‌های مرکز، حسب وظایف و اختیارات، بعهدده صاحب امتیاز و مسئول مرکز می‌باشد.

## ماده ۶- مدارک مورد نیاز

- اصل و تصویر تمامی صفحات شناسنامه
- اصل و تصویر کارت ملی
- یک قطعه عکس پرسنلی
- اصل و تصویر آخرین مدرک تحصیلی
- کارت پایان خدمت یا معافیت از خدمت و وظیفه عمومی برای افراد ذکور
- اصل گواهی عدم سوء پیشینه کیفری
- اصل گواهی عدم اعتیاد به مواد مخدر
- دارا بودن گواهی معتبر ICDL
- تکمیل فرم پیمان عدم افشای اطلاعات توسط کاربران سیستم نرم‌افزاری مرکز

## ماده ۷- چگونگی صدور، تمدید و ابطال موافقت اصولی و پروانه فعالیت

صدور، تمدید و ابطال موافقت اصولی و پروانه فعالیت، مطابق آخرین آئین‌نامه داخلی موضوع بندهای ۱ تا ۱۲ ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مصوب شورای معاونین سازمان و با تایید مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری خواهد بود.

تبصره: افراد حقیقی و حقوقی دارای مجوز از سازمان بهزیستی براساس بندهای سیزده گانه ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت، می‌توانند درخواست صدور موافقت اصولی و مجوز مرکز خدمات بهزیستی «+زندگی» داشته باشند.





## ماده ۸- مقررات عمومی

- ۱- رعایت ضوابط و استانداردهای تعیین شده معاونت‌های مربوطه سازمان از سوی صاحب امتیاز
- ۲- نصب پروانه فعالیت مرکز «+ زندگی» در معرض دید مراجعان
- ۳- ساعت کار مرکز مطابق با ساعات کاری واحدهای خدماتی در شهرستان بوده و با هماهنگی اداره بهزیستی شهرستان، می‌تواند در خارج از ساعات اداری نیز به فعالیت خود ادامه دهد.
- ۴- پروانه فعالیت مرکز غیرقابل انتقال و واگذاری از فرد به فردی دیگر و از شهر به شهری دیگر بوده و انتقال مجوز از فرد حقیقی به حقوقی و بالعکس ممنوع است و در صورت فوت، محجوریت یا غیبت بدون اطلاع بیش از ۳ ماه صاحب امتیاز، خانواده یا شرکای قانونی وی موظفند پس از تعیین تکلیف دارایی‌های فرد مزبور و طی مراحل قانونی، فردی واجد شرایط جهت دریافت مجوز و ادامه فعالیت را به سازمان بهزیستی معرفی نمایند.
- ۵- برای هر شخص حقیقی فقط مجوز تاسیس یک مرکز صادر می‌شود و تعداد مجوزهای تاسیس مرکز برای شخص حقوقی با نظر ستاد مراکز بهزیستی کشور مشخص می‌شود.
- ۶- صاحب امتیاز مرکز باید تمامی کارکنان را براساس قانون کار و تامین اجتماعی تحت پوشش بیمه تأمین اجتماعی قرار داده و به‌صورت فصلی مستندات مربوطه را به بهزیستی شهرستان ارائه کند. سازمان بهزیستی هیچ‌گونه مسئولیتی در قبال پوشش بیمه‌ای کارکنان مرکز نداشته و تمامی مسئولیت‌های کیفری و مدنی، پاسخگویی به مراجع قانونی و قضایی مربوطه بر عهده صاحب امتیاز مرکز خواهد بود.
- ۷- رعایت ضوابط و مقررات جمهوری اسلامی ایران براساس قوانین موضوعه و موازین شرعی از سوی صاحب امتیاز الزامی است.
- ۸- رعایت ضوابط و مقررات قانونی مربوط به بهداشت محیط و رعایت امور ایمنی در مرکز الزامی است.
- ۹- شرکت در دوره‌های آموزشی مورد تایید سازمان برای کارکنان مرکز قبل از شروع به کار در مرکز، الزامی است.
- ۱۰- طراحی و نصب تابلو و طراحی و چاپ اوراق اداری مرکز باید مطابق با الگوی اعلام شده در دستورالعمل ابلاغی از سوی سازمان بهزیستی کشور باشد.
- ۱۱- تعطیلی موقت و یا دائم مرکز بدون هماهنگی قبلی با بهزیستی شهرستان، ممنوع است. صاحب امتیاز موظف است حداقل ۳ ماه قبل از تعطیلی موقت و یا دائم، موضوع را کتبا به اطلاع بهزیستی شهرستان برساند. در صورت عدم رعایت موارد فوق، دارنده موافقت اصولی و پروانه فعالیت، پاسخگوی موارد تخلف در مراجع ذیصلاح می‌باشد.



## ماده ۹ - خدمات و فعالیت‌های قابل ارائه در مراکز «+ زندگی»

بهزیستی استان موظف است، فعالیت‌های زیر را بدون نیاز به صدور پروانه فعالیت، جداگانه به مراکز «+ زندگی» واگذار نماید.

- ۱- ثبت درخواست فرزندخواندگی و تشکیل پرونده اولیه
  - ۲- ثبت درخواست / تشکیل پرونده و پاسخگویی به مراجعین
  - ۳- مصاحبه اولیه
  - ۴- اخذ و بررسی مدارک
  - ۵- بازدید منزل
  - ۶- تحلیل، تشخیص و تعیین اولویت‌های نیاز مددجو و ارائه پیشنهاد برنامه کمکی
  - ۷- ارجاع درخواست‌های جامعه هدف اعم از مالی (مستمر / غیرمستمر) و معرفی نامه
  - ۸- پیگیری امور مددکاری خانواده
  - ۹- ارجاع به مراکز سطح بالاتر و سایر دستگاه‌ها
  - ۱۰- نیازسنجی و داشته‌سنجی محلی
  - ۱۱- شناسایی داوطلبین، خیرین، معتمدین محلی و حمایت طلبی
  - ۱۲- شناسایی، بررسی و تحلیل وضعیت اجتماعی محله
  - ۱۳- تسهیل‌گری و تشکیل تیم محله / CBO و اقدامات اجتماع محور
  - ۱۴- شناسایی فعال جامعه هدف
  - ۱۵- ارائه آموزش‌های تشکیل و تحکیم خانواده
  - ۱۶- آموزش‌های مهارت‌های زندگی و پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی
  - ۱۷- آگاه‌سازی برای پیشگیری از معلولیت‌ها
  - ۱۸- غربالگری سطح یک پیشگیری از معلولیت‌ها، ارجاع و پیگیری شامل: غربالگری بینایی، شنوایی، اختلالات ژنتیک، اتیسم و....
  - ۱۹- انجام استعلامات و پیگیری‌های مورد نیاز جهت صدور و تمدید موافقت اصولی، پروانه تاسیس، پروانه فعالیت، پروانه مسئول فنی مراکز و موسسات غیردولتی مندرج در بندهای سیزده‌گانه ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت
  - ۲۰- اطلاع‌رسانی و معرفی خدمات سازمان
  - ۲۱- همکاری در اجرای طرح‌ها و برنامه‌های جدید سازمان
  - ۲۲- جلب مشارکت‌های مردمی اعم از نقدی و غیرنقدی
- تبصره ۱: مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری سازمان بهزیستی کشور موظف است

حداکثر ظرف مدت ۲ ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل، سامانه «+ زندگی» را تهیه و در اختیار مراکز «+ زندگی» قرار دهد. این مراکز باید تمامی خدمات و فعالیت‌های ۲۲ گانه فوق را از طریق سامانه «+ زندگی» ارائه نمایند.

تبصره ۲: شیوه‌نامه اجرایی و میزان تعرفه ارائه فعالیت‌های این ماده توسط معاونت‌های تخصصی ظرف مدت ۱۵ روز پس از ابلاغ دستورالعمل تهیه و پس از تایید کارگروه تخصصی و تصویب در شورای معاونین ابلاغ خواهد شد.

### ماده ۱۰- راهبری و نظارت

مسئولیت راهبری و نظارت مراکز «+ زندگی» در سطح شهرستان به‌عهده رئیس بهزیستی شهرستان، در سطح استان به‌عهده مدیرکل بهزیستی استان و در سطح ستاد مرکزی به‌عهده ریاست سازمان توسط دبیر ستاد می‌باشد.

تبصره: شیوه‌نامه نظارت بر مراکز توسط کارگروه تخصصی ظرف مدت یک‌ماه پس از ابلاغ این دستورالعمل تهیه و ابلاغ می‌شود.

### ماده ۱۱- ضوابط رسیدگی به تخلفات و شکایات

رسیدگی به تخلفات مرکز «+ زندگی»، مطابق آخرین آیین‌نامه داخلی موضوع بندهای ۱ تا ۱۲ ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت می‌باشد.

### ماده ۱۲- اعضاء و وظایف ستاد:

#### الف- اعضاء

شورای معاونین سازمان به‌عنوان اعضای ستاد مراکز «+ زندگی» می‌باشند

#### ب- وظایف و اختیارات

- سیاست‌گذاری و تصویب برنامه عملیاتی
- تصویب و ابلاغ فعالیت‌های قابل واگذاری
- تصویب و ابلاغ دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های اجرایی- نظارتی
- تصویب و ابلاغ تعرفه ارائه خدمات



## ماده ۱۳- اعضاء و وظایف کارگروه تخصصی

### الف- اعضاء

- رئیس مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات و تحول اداری (رئیس کارگروه)
- معاونان مرکز فناوری اطلاعات
- نماینده تام‌الاختیار معاونت‌های فرهنگی و امور اجتماعی، توانبخشی، پیشگیری، مشارکت‌های مردمی و توسعه مدیریت و منابع
- نمایندگان دفاتر حراست، حقوقی و مدیریت عملکرد
- نمایندگان استان‌ها
- نمایندگان انجمن‌های صنفی مراکز یا صاحب‌نظر، بنا به ضرورت و به تشخیص رئیس کارگروه (به عنوان عضو مشورتی)

### ب- وظایف و اختیارات

- طراحی و تدوین نظام استقرار مراکز «+زندگی»
- برنامه‌ریزی به منظور شناسایی ظرفیت‌های موجود براساس آمایش جغرافیایی و تعیین اولویت‌ها با لحاظ خدمات موجود و خدمات مورد نیاز
- احصاء و شناسایی و روز آمد نمودن خدمات قابل ارائه در مراکز «+زندگی» با بهره‌مندی از بستر فناوری اطلاعات
- بررسی و اصلاح فرآیند ارائه خدمت
- تهیه و تدوین سرفصل‌های آموزشی مورد نیاز
- پیشنهاد منابع اعتباری مورد نیاز
- تدوین دستورالعمل‌ها و شیوه‌نامه‌های اجرایی و نظارتی
- راهبری فرآیند استقرار مراکز «+زندگی»
- طراحی نظام پایش، نظارت و ارزیابی عملکرد مراکز «+زندگی» بر بستر فناوری اطلاعات
- نظارت بر تامین امنیت اطلاعات
- نظارت بر گسترش و توسعه مراکز «+زندگی»
- تبصره: اجرایی شدن هریک از وظایف فوق‌الذکر منوط به تایید و تصویب در شورای معاونین می‌باشد.



## ماده ۱۴- اعضاء کارگروه عملیاتی

### الف - اعضاء

- مدیر کل (رئیس کارگروه)
- رئیس اداره فناوری اطلاعات و تحول اداری (دبیر کارگروه)
- معاونین امور توانبخشی، امور اجتماعی، امور توسعه پیشگیری، معاون / رئیس اداره هماهنگی موسسات غیر دولتی، مشارکت‌های مردمی و اشتغال، معاون پشتیبانی و منابع انسانی
- رئیس / مسئول حراست
- مسئول مدیریت عملکرد
- روسای ادارات بهزیستی شهرستان (گروهی / حسب مورد)
- نمایندگان انجمن‌های صنفی مراکز یا صاحب‌نظر بنا به ضرورت و به تشخیص رئیس کارگروه (به عنوان عضو مشورتی)

### ب - وظایف و اختیارات

- همکاری و مشارکت در مراحل تصمیم‌سازی، طراحی و برنامه‌ریزی عملیاتی
- شناسایی نیازها، الزامات و چالش‌های احتمالی موثر در فرآیند اجرای دستورالعمل و ارائه بازخورد به کارگروه تخصصی
- احصاء و شناسایی ظرفیت‌های موجود و تعیین اولویت‌ها
- انجام اقدامات لازم جهت راه‌اندازی و فعالیت مراکز «+ زندگی» در سطح بهزیستی استان منطبق با دستورالعمل و شیوه‌نامه‌های ابلاغی
- راهبری مراکز «+ زندگی» و پیگیری رفع موانع و چالش‌های احتمالی
- ارزیابی و پایش مراکز «+ زندگی» و ارائه گزارش اقدامات به کارگروه تخصصی
- بررسی شکایات و تخلفات مراکز «+ زندگی» و ارائه گزارش‌های مربوطه به کارگروه تخصصی
- نظارت مستمر بر فعالیت‌های مراکز «+ زندگی» در سطح استان و ارائه گزارش‌های مربوطه به کارگروه تخصصی
- مصاحبه تخصصی با مسئول مرکز «+ زندگی»

## ماده ۱۵- وظایف و اختیارات بهزیستی شهرستان

- بررسی ضرورت و نیازسنجی جهت تأسیس مرکز «+ زندگی» و اعلام آن به بهزیستی استان
- بازدید و تایید مکان جغرافیایی مرکز در شرف تاسیس، مطابق با شیوه‌نامه ابلاغی و ارائه



- گزارش به بهزیستی استان
- نظارت بر عملکرد مراکز «+زندگی»
  - نظارت بر نحوه اجرای قوانین و مقررات ابلاغی
  - هماهنگی و تایید ساعت کاری مراکز «+زندگی» خارج از ساعت اداری
  - هماهنگی جهت برگزاری دوره‌های آموزشی مورد نیاز کارکنان مرکز
  - پیگیری و دریافت فصلی مستندات مربوط به بیمه کارکنان مرکز
  - هماهنگی و تایید تعطیلی موقت یا دائم مرکز «+زندگی»
  - ارائه گزارش تخلفات مرکز «+زندگی» به بهزیستی استان
  - برگزاری جلسات توجیهی و هماهنگی با مراکز «+زندگی»

## ماده ۱۶

این دستورالعمل در ۱۶ ماده و ۱۷ تبصره توسط کارگروه تخصصی، تدوین و در جلسه مورخ ۹۸/۹/۴ شورای معاونین سازمان بهزیستی کشور تصویب گردید که از تاریخ ابلاغ لازم الاجرا می‌باشد.

شیوه‌نامه اجرایی  
ارائه خدمات و فعالیت‌های  
مراکز خدمات بهزیستی  
(+ زندگی)

اسفند ۹۸







## مقدمه

در راستای تشکیل مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» منطبق بر دستورالعمل اجرایی ابلاغی به شماره ۹۰۰/۹۸/۱۲۹۳۰۶ مورخ ۹۸/۱۰/۱ و مطابق با تبصره «۲» ذیل ماده «۹» دستورالعمل مذکور، شیوهنامه اجرایی ارائه خدمات و فعالیت‌های مراکز موصوف با هدف یکپارچه‌سازی و ایجاد وحدت رویه در ارائه خدمت، به شرح ذیل تدوین می‌شود.

## شرایط و فرآیند ارائه خدمت

### ماده ۱- شرایط عمومی و اختصاصی دریافت خدمت

#### الف- شرایط عمومی

- داشتن تابعیت ایرانی
- تبصره ۱: اتباع خارجی دارای مجوز رسمی اقامت معتبر یا گواهی‌نامه معتبر از مراجع ذیصلاح قانونی (اداره امور اتباع و مهاجرین خارجی وزارت کشور)، می‌توانند از خدمات این مراکز بهره‌مند شوند.
- تبصره ۲: ارائه خدماتی که نیاز به احراز هویت متقاضی ندارند، بلامانع است.
- سکونت در محدوده مرکز «+ زندگی» مطابق با شیوهنامه جانمایی مرکز

#### ب- شرایط اختصاصی

- به منظور دریافت خدمات از مراکز «+ زندگی»، لازم است متقاضیان شرایط مرتبط با خدمات مورد تقاضا را براساس موارد قید شده در پیوست ۲ را دارا باشند.

### ماده ۲- فرآیند پذیرش و تشکیل پرونده

نمودار فرآیند و فرم‌های مرتبط با آن در پیوست شماره ۱ قرار دارد. همچنین متناسب با



درخواست‌ها، مدارک قابل اسکن، استعلامات و شرایط احراز به صورت سیستمی و هوشمند کنترل می‌شود. (طبق پیوست ۲)

### فرآیند پذیرش و تشکیل پرونده

- ۱- تکمیل فرم درخواست توسط متقاضی و اسکن آن توسط کاربر پذیرش مرکز (فرم ۱-۱ MS)
- ۲- ثبت سیستمی درخواست، اطلاعات متقاضی، دریافت و اسکن مدارک توسط کاربر پذیرش مرکز (فرم ۱-۱ M)
- تبصره ۱: تعیین زمان مصاحبه اولیه همزمان با ثبت درخواست انجام شود. در صورت عدم امکان مصاحبه همزمان، مرکز موظف است طبق نوبت‌دهی، حداکثر ظرف مدت ۴۸ ساعت نسبت به انجام مصاحبه اولیه متقاضی اقدام نماید.
- تبصره ۲: ارسال پیامک تایید ثبت درخواست و کدرهگیری به متقاضی و اعلام زمان مراجعه مصاحبه اولیه.
- ۳- انجام مصاحبه اولیه و بررسی وضعیت متقاضی و ثبت و تکمیل فرم اولیه مددکاری در سامانه توسط مددکار. (فرم ۱-۱ M)
- ۳-۱) خدمات قابل ارائه در مرکز با توجه به فهرست خدمات پیوست ۲، در مرکز ارائه می‌شود.
- ۳-۲) خدماتی که نیازمند بررسی در کمیته شهرستان است به ادامه فرآیند احراز شرایط، ارجاع داده می‌شود. (گام ۴)
- ۳-۳) سایر خدمات مورد نیاز که در مرکز قابل ارائه نباشد، خدمات درخواستی در مراکز دیگر سازمان و یا دیگر دستگاه‌ها از طریق ارجاع مکتوب به متقاضی ارائه می‌شود.
- ۴- در صورت نیاز به استعلام از دیگر مراجع متناسب با خدمات، استعلام‌های لازم مطابق با لیست خدمات پیوست ۲ و بر حسب درخواست متقاضی، استعلام سیستمی و غیرسیستمی انجام می‌شود.
- ب- در صورتی که خدمات درخواستی متقاضی نیاز به استعلام نداشته باشد، از طریق دیگر واحدهای سازمان بهزیستی و یا مرکز «+زندگی»، ارائه خواهد شد.
- ۵- در صورت احراز شرایط برای دریافت خدمات، بازدید منزل (متناسب با خدمات جدول پیوست ۲)، توسط مددکار صورت می‌گیرد.
- الف- در صورتی که نیاز به بازدید از منزل باشد، مددکار به منزل متقاضی مراجعه و فرم گزارش بازدید از منزل جهت ادامه فرآیند پذیرش، تکمیل و در سیستم ثبت می‌شود. (فرم ۱-۲ M)



- ب- در صورتی که نیاز به بازدید از منزل نباشد، ادامه فرآیند پذیرش انجام می‌شود.
- ۶- مطابق با بررسی‌های انجام شده، برنامه اقدام با تعیین اولویت توسط مددکار تنظیم و در سیستم ثبت و نهایی می‌شود.
- تبصره: در صورتی که خدمات پیشنهادی در حوزه ارائه خدمات و وظایف مرکز باشد، مرکز نسبت به ارائه خدمت به متقاضی اقدام می‌نماید. (مانند غربالگری بینایی، آموزش مهارت‌های زندگی، برنامه‌های اجتماعی محور و...).
- ۷- بررسی نظر مددکاری و ثبت تاییدیه توسط مسئول مرکز.
- تبصره: سایر خدمات مورد نیاز که در مرکز قابل ارائه نیست و در مراکز دیگر سازمان، یا دیگر دستگاه‌ها ارائه می‌شود، از طریق معرفی متقاضی به مراکز، ارجاع داده می‌شود. (از جمله ارجاع به سایر مراکز «+ زندگی»).
- ۸- در صورتی که خدمات پیشنهادی و یا مورد درخواست، نیاز به بررسی در کمیسیون پزشکی توانبخشی شهرستان داشته باشد، به کمیسیون ارجاع خواهد شد. خدماتی که نیاز به ارجاع دارند شامل بدین شرح می‌باشند: ۱- تعیین نوع و شدت معلولیت، ۲- تعیین و میزان از کارافتادگی.
- الف- در صورتی که خدمات درخواستی مددجو نیاز به بررسی در کمیسیون داشته باشد، در کمیسیون بررسی و نتیجه بررسی توسط رییس کمیسیون در سیستم ثبت خواهد می‌شود.
- الف-۱- در صورتی که درخواست مددجو در کمیسیون بررسی شود و خدمات پیشنهادی مورد تایید واقع گردد، نوع و شدت معلولیت و همچنین از کارافتادگی تعیین و به کارشناس تخصصی استان جهت تایید ارجاع داده می‌شود.
- الف-۲- پس از تایید درخواست مددجو در کمیسیون، بررسی‌های تکمیلی توسط کارشناس تخصصی استان انجام می‌شود.
- الف-۳- پس از تایید درخواست مددجو توسط کارشناس تخصصی استان، پرونده جهت تأیید به معاونت تخصصی استان ارجاع خواهد شد. (معلولیت: ارجاع به توانبخشی؛ از کارافتادگی: ارجاع به اجتماعی).
- الف-۴- پس از تایید درخواست مددجو توسط معاونت تخصصی استان، نتیجه به کمیته بهزیستی شهرستان ارجاع داده می‌شود تا نسبت به تعیین نیاز به خدمات و نوع ارائه خدمات به متقاضی، مشخص شود.
- الف-۵- در آخر پس از بررسی کمیته بهزیستی شهرستان نتیجه کمیسیون در سیستم ثبت و تشکیل پرونده تحت پوشش ثبت و نهایی خواهد شد و برای دریافت



- خدمات تایید شده به فرآیند مربوطه ارجاع داده می‌شود.
- ب- تمام پرونده‌های تایید شده و نشده در کمیسیون و همچنین پرونده‌هایی که نیاز به کمیسیون پزشکی نداشته‌اند، به کمیته بهزیستی شهرستان ارجاع می‌شوند.
- ب-۱- در صورتی که پرونده‌ای در کمیسیون بررسی شده باشد و معلولیت و ازکارافتادگی تایید نشده باشد و نیاز به بررسی در کمیسیون نداشته باشد، مورد در پرونده در کمیته بهزیستی شهرستان رسیدگی خواهد شد.
- ب-۲- تایید و تعیین نیاز متقاضی به خدمات توسط کمیته بهزیستی شهرستان انجام خواهد شد.
- ب-۳- پس از تایید کمیته بهزیستی شهرستان، خدمات تایید شده در سیستم ثبت و مراحل تشکیل پرونده انجام و برای دریافت خدمات تایید شده به فرآیند ارائه خدمت ارجاع داده می‌شود. (فرم M۰۲)
- ب-۴- نتیجه تایید و تشکیل پرونده به متقاضی اعلام می‌شود.
- ب-۵- در صورت عدم تایید کمیته بهزیستی شهرستان، نتیجه به متقاضی اعلام و یا اقدامات لازم برای بررسی مجدد پرونده صورت خواهد گرفت و مجدداً پرونده به بر حسب موضوع به مددکاری مرکز و یا مراجع دیگر ارجاع داده می‌شود.
- تبصره: موارد دارای ابهام یا نیازمند به تصمیم‌گیری برای استعلام از سوی کمیته شهرستان، به بهزیستی استان ارجاع خواهد شد.
- ۹- پس از تشکیل پرونده، پرونده جهت دریافت خدمت به فرآیند ارائه خدمت ارجاع داده می‌شود. (M۰۲)

### ماده ۳- فرآیند تحقق خدمت

- دیagram فرآیند ارائه خدمت (M۰۲) پیوست می‌باشد.
- ۱- پس از تشکیل پرونده و تایید خدمات قابل واگذاری به مددجو (متقاضی)، نوع خدمت در سیستم بررسی می‌شود.
- نوع خدمات قابل ارائه به دو روش مستمر و غیرمستمر (نقدی و غیرنقدی) است که سیستم براساس هر یک از موارد، به صورت اتوماتیک بررسی اعتبار نقدی و موجودی غیرنقدی را بررسی و فرآیند را دنبال می‌کند.



ردیف	نوع خدمت	نوع خدمت	اعتبار/موجودی	فرآیند اجرای تخصیص	گام بعدی در فرآیند اصلی
۱	مستمر	نقدی	وجود اعتبار	۱- افتتاح حساب مددجو (در صورت نداشتن حساب) ۲- ارائه خدمت نقدی و واریز ۳- ثبت در سیستم	پایش و بازدید در بازه زمانی مشخص - تایید پایش: ادامه واریز - عدم تایید پایش: قطع واریز
۲	مستمر	نقدی	عدم وجود اعتبار	۱- اضافه شدن در لیست پشت نوبت و تعیین اولویت نوبت و ثبت سیستم ۲- کنترل سیستم برای زمان تایین اعتبار ۳- در صورت تامین اعتبار، انجام مراحل فوق	پایش و بازدید در بازه زمانی مشخص - تایید پایش: ادامه واریز - عدم تایید پایش: قطع واریز
۳	مستمر	غیرنقدی	وجود موجودی	۱- ارائه خدمت غیرنقدی و تحویل به مددجو ۲- ثبت در سیستم	پایش و بازدید در بازه زمانی مشخص - تایید پایش: ادامه واریز - عدم تایید پایش: قطع واریز
۴	مستمر	غیرنقدی	عدم وجود موجودی	۱- اضافه شدن در لیست پشت نوبت و تعیین اولویت نوبت و ثبت سیستم ۲- کنترل سیستم برای زمان تایین موجودی ۳- در صورت تامین موجودی، انجام مراحل فوق	پایش و بازدید در بازه زمانی مشخص - تایید پایش: ادامه واریز - عدم تایید پایش: قطع واریز
۵	غیرمستمر	نقدی	وجود اعتبار	۱- افتتاح حساب مددجو ۲- ارائه خدمت نقدی و واریز ۳- ثبت در سیستم	خاتمه
۶	غیرمستمر	نقدی	عدم وجود اعتبار	۱- اضافه شدن در لیست پشت نوبت و تعیین اولویت نوبت و ثبت سیستم ۲- کنترل سیستم برای زمان تایین اعتبار ۳- در صورت تامین اعتبار، انجام مراحل فوق	خاتمه
۷	غیرمستمر	غیرنقدی	وجود موجودی	۱- ارائه خدمت غیرنقدی و تحویل به مددجو ۲- ثبت در سیستم	خاتمه
۸	غیرمستمر	غیرنقدی	عدم وجود موجودی	۱- اضافه شدن در لیست پشت نوبت و تعیین اولویت نوبت و ثبت سیستم ۲- کنترل سیستم برای زمان تامین موجودی ۳- در صورت تامین موجودی، انجام مراحل فوق	خاتمه



۲- در خدمات مستمر، شرایط احراز در دوره‌های زمانی مشخص باید توسط مددکار و به صورت سیستمی پایش و بررسی شود.  
تبصره ۱: تمامی خدمات و شرایط احراز براساس جدول ۱ است.  
تبصره ۲: قبل از ارائه هر پرداخت، مجدداً استعلام وضعیت حیات متقاضی به صورت سیستمی انجام می‌شود.

### ماده ۴- شرایط انتقال پرونده

انتقال پرونده خدمت‌گیرندگان به دلیل تغییر محل سکونت (در محدوده شهرستان)، با تایید کمیته شهرستان انجام خواهد شد و در صورت نیاز به انتقال به خارج از شهرستان، مطابق با مقررات مربوطه اقدام می‌شود.  
فرآیند انتقال پرونده پس از تایید کمیته شهرستان، به صورت سیستمی صورت می‌پذیرد.

### ماده ۵- فرآیند اعتراض متقاضی

- اعتراض به تصمیمات هر سطح که توسط متقاضی ارائه شود، جهت بررسی به سطح بالاتر ارجاع داده می‌شود.
- اعتراض به تصمیمات مرکز، به شهرستان ارجاع داده می‌شود. اعتراض به تصمیمات شهرستان، به استان و اعتراض به تصمیمات استان، در سازمان بهزیستی کشور بررسی خواهد شد.
- پس از بررسی در هر سطح، در صورتی که اعتراض مورد تایید قرار گیرد، به سطح قبلی جهت اصلاح تصمیم ارجاع و به متقاضی اعلام می‌شود.
- در صورتی که اعتراض مورد تایید قرار نگیرد، نتیجه ثبت و به متقاضی اعلام می‌شود.

### ماده ۶- موارد قطع خدمات مستمر و غیرمستمر

- در موارد زیر پرداخت کمک هزینه ماهیانه به خدمت‌گیرندگان مجاز نبوده و مددکار باید پس از تنظیم گزارش و تکمیل فرم‌های مربوطه، پیشنهاد قطع مستمری را مطرح نمایند:
- سقف درآمد خانواده از (۶۰ درصد) حداقل حقوق و دستمزد بیشتر باشد.
  - ازدواج و یا تحت تکفل قرار گرفتن خدمت‌گیرندگان.
  - خودداری اعضای خانوار از شرکت در دوره‌های آموزشی، تحصیلی، حرفه‌ای و عدم همکاری در اشتغال بدون عذر موجه و عدم دسترسی به خدمت‌گیرنده به مدت سه ماه.

- عدم تأیید از کار افتادگی سرپرست خانوار.
- توسل به دروغ یا عناوین تقلبی، ارائه اسناد و گواهی‌های خلاف، مکتوم داشتن اشتغال، ازدواج، اخذ حمایت از دیگر موسسات حمایتی، پس از پذیرش و برخورداری از خدمات سازمان.
- بازگشت سرپرست خانواده از زندان یا مراکز بازپروری و... .
- تبصره: به منظور حمایت و توانمندسازی خانواده‌های مذکور، ادامه خدمات حداکثر تا شش ماه پس از بازگشت سرپرست خانواده از زندان، بلامانع است.
- معافیت از خدمت سربازی یکی از فرزندان ذکور خانواده‌های تحت پوشش.
- تبصره ۱: هرگونه قطع مستمری پرونده‌های تحت پوشش امور اجتماعی توسط سایر واحدها ممنوع است.
- تبصره ۲: صرفاً دریافت تسهیلات مسکن یا اشتغال، دلیلی بر توانمندی و قطع مستمری خدمت‌گیرنده نخواهد بود و می‌بایست موضوع در کمیته شهرستان مطرح و به تصویب برسد.

## ماده ۷- خدمات قابل ارائه به خدمت‌گیرندگان پس از خروج از چرخه حمایت‌های مستمر

- به منظور تحقق توانمندسازی پایدار و اهمیت پیگیری‌های پس از آن، ضروری است اقدامات اثربخش و کارآمد به شرح زیر اجرا گردد:
- مددکار موظف است وضعیت اقتصادی، اجتماعی و روانی فرد توانمندشده را در سال اول به صورت سه ماه یکبار و سال دوم هر شش ماه یکبار مورد بررسی و ارزیابی قرار دهد.
  - ارائه خدمات سطح یک از قبیل: مداخلات مددکاری اجتماعی، مشاوره‌های تخصصی، کمک‌های موردی، بیمه‌های اجتماعی، کمک هزینه دانشجویی تا پایان همان مقطع، تسهیلات اشتغال به خانواده‌های توانمندشده، بلامانع است.
  - ارائه تمامی خدماتی که بار مالی برای سازمان ندارد از قبیل: معرفی‌نامه، معرفی به خیر و... بلامانع است.

## ماده ۸- فرآیند اجتماع محور

- فرآیند اجتماع محور در سه فاز انجام می‌شود:
- فاز اول؛ شناسایی، فاز دوم؛ تیمی‌سازی و تسهیل‌گری، فاز سوم؛ اقدام. (فرآیند ۳۰۳ Sc)
  - بررسی و شناسایی ظرفیت‌های محلی و تهیه نقشه اولیه اجتماعی محله توسط کارشناس آموزش دیده مرکز (تسهیل‌گر).



- اقدامات لازم در خصوص شناسایی و جلب حمایت افراد کلیدی محله، آگاه‌سازی افراد محله، جلب حمایت افراد، مذاکره و گفت‌وگو با مردم توسط کارشناس مرکز.
- بررسی‌های لازم به منظور آشنایی و ارتباط با گروه‌های مرتبط در محله.
- اقدامات لازم در خصوص شناسایی، ارزیابی، مذاکره، تقویت و ثبت گروه‌های مرتبط در محله به منظور ارائه خدمات هماهنگ به مددجویان. در صورت عدم تمایل گروه‌ها به همکاری، مذاکرات لازم با افراد کلیدی محله برای جلب حمایت انجام می‌شود.
- در صورتی که گروه‌های محلی وجود نداشته باشند، اقدامات لازم در خصوص تشکیل گروه با حمایت داوطلبان و افراد کلیدی محله انجام می‌شود. همچنین اقدامات لازم برای تشکیل پرونده محله، بررسی وضعیت محله و تکمیل نقشه محلی با کمک افراد انجام می‌شود. (سام)
- پس از بررسی و شناسایی محله توسط کارشناس، ارائه پیشنهاد پروژه جدید و یا استمرار پروژه‌های قبلی و تعیین اولویت‌های آنها صورت خواهد گرفت.
- سازماندهی و آموزش‌های تسهیل‌گری لازم به داوطلبان محلی به منظور شناسایی خیرین و جلب حمایت در محله.
- به‌روز رسانی آموزش‌های لازم به گروه‌ها و بررسی‌های لازم جهت تشکیل دبیرخانه اقدام جامع برای جلب حمایت خیرین.
- مذاکره و حمایت از دبیرخانه اقدام جامع به منظور جلب حمایت خیرین و پیگیری‌های لازم جهت حصول نتیجه و انجام پروژه توسط دبیرخانه. در صورت عدم موفقیت دبیرخانه اقدام جامع در جلب حمایت، پروژه‌های در دست اقدام بازنگری خواهند شد.
- در صورتی که پروژه‌های در دست اقدام نیاز به حمایت نداشته باشد، اقدامات لازم برای حمایت داوطلبان، خیرین و مرکز «+زندگی» صورت خواهد گرفت. در صورت تأمین منابع مالی، امور مربوط به پروژه توسط تیم اجرایی به انجام خواهد رسید و در صورت عدم وجود منابع مالی برای اجرای پروژه، بازنگری در روند اجرای پروژه و تغییر اولویت صورت خواهد گرفت.
- پس از انجام پروژه، ارزیابی توسط تسهیل‌گر انجام و گزارش مرکز اطلاع‌رسانی می‌شود.

## ماده ۹- ضوابط و مقررات اطلاع‌رسانی مرکز

- نصب تابلوی سردرب ورودی مرکز «+زندگی» به اندازه حد اکثر ۲۰۰ در ۱۰۰ سانتیمتر (قابل تغییر به نسبت اعلام شده).



- در نظر گرفتن فضایی برای نصب پوستر و اعلامیه‌های اطلاع‌رسانی به صورت تابلوی اعلانات در ابعاد ۷۰ در ۱۰۰ سانتی‌متر به صورت عمودی.
- در نظر گرفتن فضایی برای ارائه بروشورها و تراکت‌های اطلاع‌رسانی از خدمات مرکز به صورت کانتر کارتن پلاست در ابعاد ۵۰ در ۱۲۰ سانتی‌متر به صورت عمودی.
- در نظر گرفتن فضایی برای نصب بنر استندی در ابعاد ۹۰ در ۲۰۰ سانتی‌متر از خدمات مرکز
- نصب صندوق پیشنهادات و انتقادات در ابعاد ۳۰ در ۳۰ سانتی‌متر
- پیشنهاد برای نصب تابلوی روان یا تلویزیون حداقل ۴۲ اینچ جهت پخش تبلیغات و خدمات سازمان.

### ماده ۱۰- فرآیند جلب و جذب مشارکت‌های مردمی

فرآیند جلب و جذب مشارکت خیرین مطابق با شیوه‌نامه جلب مشارکت‌های مردمی توسط مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» انجام می‌شود.

تبصره- شیوه‌نامه جلب مشارکت‌های مردمی توسط دفتر مشارکت‌های مردمی ظرف مدت حداکثر یک‌ماه پس از ابلاغ این شیوه‌نامه تهیه و ابلاغ می‌گردد.

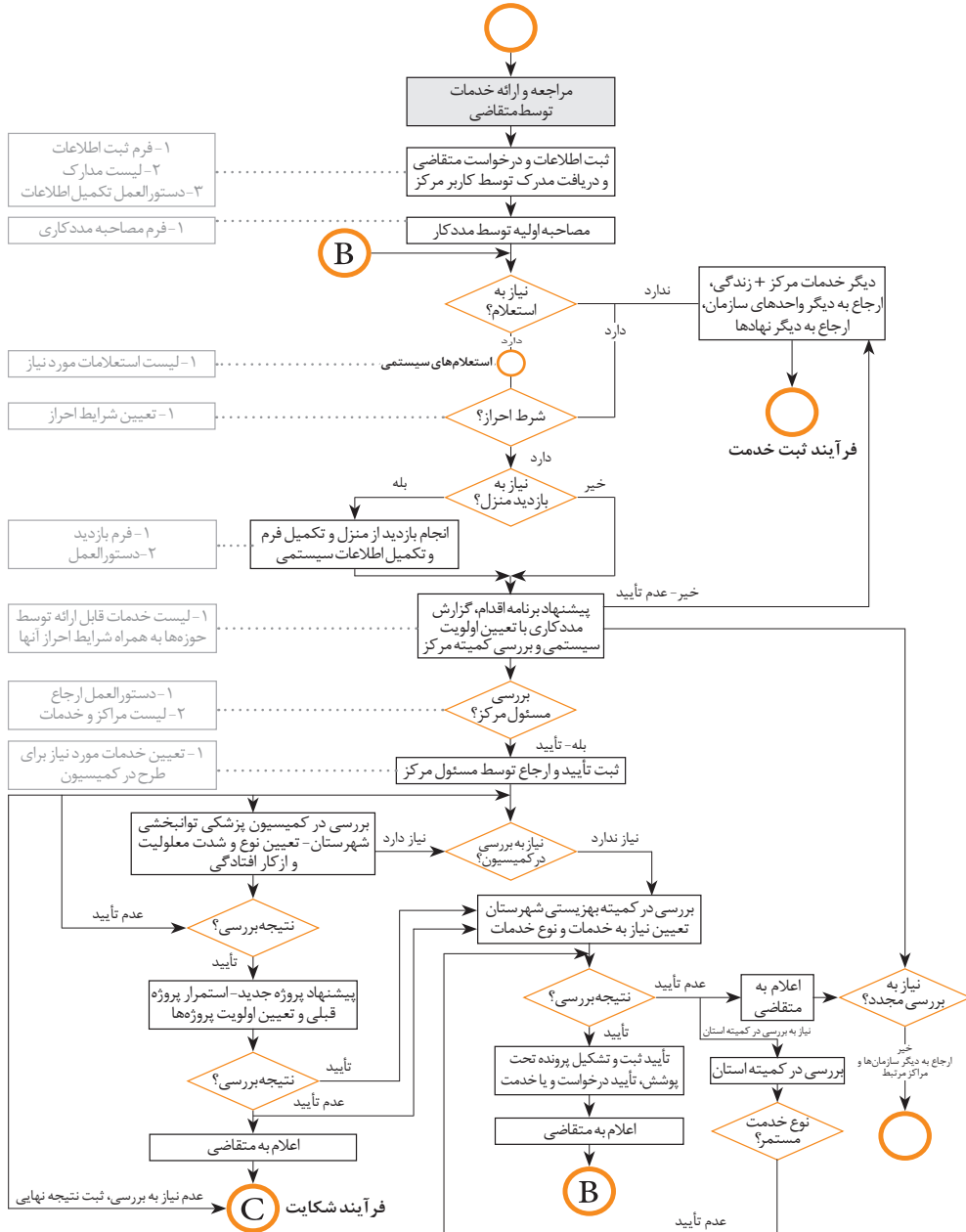
### ماده ۱۱- ضوابط

دیگرام مرتبط با فرآیندهای ارائه خدمت، فرم‌های مصاحبه، بازدید منزل، پرونده محله و تعرفه خدمات به عنوان ضوابط لاینفک این شیوه‌نامه پیوست می‌باشد.

### ماده ۱۲-

این شیوه‌نامه در ۱۱ ماده و ۱۲ تبصره توسط کارگروه تخصصی تدوین و در جلسه مورخ ۹۸/۱۲/۶ شورای معاونین (ستاد) به تصویب رسید که پس از ابلاغ توسط ریاست سازمان، لازم الاجرا می‌باشد.

سامانه + زندگی	مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری	
فرآیند M-01	نسخه: ۰۴-۹۸۱۱۲۸	<b>فرآیند پذیرش و تشکیل پرونده</b>





سامانه + زندگی	مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری	
فرم ۱-۱-۱	نسخه: ۰۵-۹۸۱۱۲۸	<b>فرم اطلاعات اولیه و مصاحبه مددکاری</b>

کد پرونده: \_\_\_\_\_  
 تاریخ مراجعه: \_\_\_\_\_  
 نام استان: \_\_\_\_\_  
 نام شهرستان: \_\_\_\_\_  
 نام مرکز / مجتمع / مؤسسه / کلینیک: \_\_\_\_\_  
 علت مراجعه و درخواست اصلی متقاضی: \_\_\_\_\_  
 نحوه مراجعه: بدون معرفی نامه  با معرفی نامه  تاریخ معرفی نامه: \_\_\_\_\_ شماره معرفی نامه: \_\_\_\_\_  
 درخواست: \_\_\_\_\_ (آیتم‌بندی شود) معرفی نامه از: \_\_\_\_\_ (آیتم‌بندی شود)

### ۱) اطلاعات هویتی:

نام و نام خانوادگی: \_\_\_\_\_ نام پدر: \_\_\_\_\_ جنسیت: مذکر  مونث  دو جنسیتی   
 شماره سری و سریال شناسنامه: \_\_\_\_\_ شماره شناسنامه: \_\_\_\_\_ محل صدور شناسنامه: \_\_\_\_\_  
 تاریخ صدور شناسنامه: \_\_\_\_\_ کد ملی (کد خانوار): \_\_\_\_\_ محل تولد: \_\_\_\_\_  
 تاریخ تولد: \_\_\_\_\_ ملیت: ایرانی  غیر ایرانی  کشور: \_\_\_\_\_ کد فراگیر: \_\_\_\_\_  
 دین و مذهب: اسلام  شیعه  سنی  سایر  مسیحی  کلیمی  زرتشتی  فقط برای کسانی که  
 خدمات مستمر دریافت می‌کنند  
 وضعیت حیات

### ۲) آدرس محل سکونت:

الف) استان \_\_\_\_\_ ب) شهرستان \_\_\_\_\_ ج) شهر/روستا \_\_\_\_\_ د) محله/منطقه/کوی \_\_\_\_\_  
 ه) خیابان \_\_\_\_\_ و) کوچه \_\_\_\_\_ ز) مجتمع \_\_\_\_\_ ح) بلوک \_\_\_\_\_ ط) طبقه \_\_\_\_\_ ی) واحد \_\_\_\_\_  
 ک) شماره پلاک \_\_\_\_\_ ل) کدپستی ۱۰ رقمی \_\_\_\_\_ م) شماره تلفن منزل \_\_\_\_\_  
 ن) شماره تلفن همراه: \_\_\_\_\_ س) شماره تلفن یکی از نزدیکان یا همسایگان \_\_\_\_\_  
 نام و نام خانوادگی \_\_\_\_\_ و نسبت \_\_\_\_\_  
 لوکیشن آدرس / نشانی جغرافیایی:



### ۳) وضعیت تحصیلی:

- ۱- زیر سن تحصیل
- ۲- بی سواد
- ۳- در حال تحصیل  الف) دوره ابتدایی یا نهضت سوادآموزی ب) متوسطه اول  ج) متوسطه دوم
- د) کاردانی  ه) کارشناسی  و) کارشناسی ارشد  ز) دکترا و بالاتر  ح) تحصیلات حوزوی
- ط) سایر با ذکر نام: .....
- ۴- آخرین مدرک تحصیلی: ابتدایی  پایان دوره نهضت سوادآموزی: الف) سیکل  ب) دیپلم
- متوسطه اول  - متوسطه دوم  ج) کاردانی  د) کارشناسی  ه) کارشناسی ارشد
- و) دکترا و بالاتر  ز) تحصیلات حوزوی  ح) سایر با ذکر نام: .....
- ۵- رشته تحصیلی (براساس آخرین مدرک تحصیلی): علوم انسانی  علوم اجتماعی  علوم پزشکی
- علوم فنی  علوم نظامی  علوم اقتصادی  علوم سیاسی  تربیت بدنی  علوم پایه

### ۳) وضعیت تأهل:

- ۱- هرگز ازدواج نکرده (مجرد)
- ۲- ازدواج کرده: در حال زندگی مشترک با همسر عقد دائم  در حال زندگی مشترک با همسر به صورت ازدواج موقت  عدم زندگی مشترک با همسر به صورت عقد دائم  عدم زندگی مشترک با همسر به صورت عقد موقت
- ۳- طلاق گرفته در وضعیت پس از طلاق  علت طلاق: ..... (آیتم‌بندی) اعتیاد همسر
- زندانی بودن همسر  خشونت  از کارافتادگی همسر  انحرافات اجتماعی در خانواده
- و سایر: ..... تاریخ ثبت طلاق: ..... سن زوجه و زوج در زمان طلاق: ..... سال
- مدت زمان زندگی مشترک: ..... ماه ..... سال ..... میزان مهریه جهت ازدواج: ..... آیتم‌بندی
- میزان مهریه دریافتی: ..... آیتم‌بندی ..... میزان نفقه تعیین شده ماهیانه: ..... آیتم‌بندی
- ۴- همسر فوت شده : تاریخ فوت همسر: ..... علت فوت همسر: الف) مرگ طبیعی  ب) مرگ در اثر بیماری  (نام بیماری): ..... (آیتم‌بندی) ج) مرگ در اثر سوانح یا تصادفات  د) سایر: ..... چنانچه مرگ در اثر سوانح یا تصادفات رانندگی باشد: الف) دیه دریافت شده است: بلی  میزان دیه دریافتی: ..... (آیتم‌بندی) تومان ..... چگونگی هزینه کرد و مصرف دیه دریافتی: ..... (آیتم‌بندی)
- ب) دیه دریافت نشده است: علت عدم دریافت دیه: (آیتم‌بندی) ..... سایر موارد: .....
- آخرین شغل همسر در زمان قبل از مرگ منجر به کسب درآمد: ..... ماترک همسر (متوفی):
- الف) ساختمان و ملک مسکونی  ب) خودرو  ج) زمین زراعی و یا باغ کشاورزی  د) مستمر و حقوق ماهیانه  ه) سپرده بانکی  و) سایر: ..... ارزش تقریبی ماترک (به تومان): ..... (حذف شود؟)

۴- متارکه : علت متارکه: (آیتم‌بندی)..... وضعیت فعلی همسر: (آیتم‌بندی)..... (حذف شود؟)  
 ۵- همسر زندانی شده  علت زندانی شدن همسر: الف) قتل  ب) سرقت  ج) نگهداری، حمل یا فروش مواد مخدر روانگردان  د) بدهکاری  خشونت  کلاهبرداری  سایر ..... مدتی که از زندانی شدن همسر می‌گذرد ..... آیا منظور طول دوره زندانی بودن است؟ آیا بازداشت هم در نظر گرفته می‌شود؟ تاریخ زندانی شدن ثبت شود ..... ماه ..... مدتی که می‌بایست در زندان باشد: تاریخ خاتمه ..... ماه ..... در صورت بدهکار بودن: الف) مبلغ بدهکاری: ..... (آیتم‌بندی) ..... تومان ب) علت بدهکاری: ..... (آیتم‌بندی) ..... سایر موارد: .....

۶- همسر از کارافتاده

۷- سایر : با ذکر نام: .....

۴) وضعیت خدمت و وظیفه (برای مردان):

۱-الف) زیر سن خدمت  د) در حال خدمت  ج) مشمول غایب  ه) دارای کارت پایان خدمت   
 و) دارای (کارت) معافیت: ۱- کفالت  ۲- پزشکی  ۳- تحصیلی  ۴- ذکر نام: .....

۵) وضعیت خانوار

جدول ثبت مشخصات والدین، برادران و خواهران، همسر و فرزندان: (آیتم‌های موارد این فرم در جدول ذیل نیز درج خواهد شد)

سرپرست قانونی : ..... سرپرست عملی : .....

ردیف	نام و نام خانوادگی	وضعیت سرپرستی	نسبت	تاریخ تولد	وضعیت نظام وظیفه برای فرزندان	تحصیلات	شغل	وضعیت حیات	وضعیت تأهل	وضعیت سلامتی معلولیت	تلفن تماس
۱			پدر								
۲			مادر								
۳			همسر								
۴			برادر/خواهر								
۵			فرزند								
۶			مادر بزرگ								
۷			پدربزرگ								

بعدخانوار: ..... تعداد افراد تحت تکفل و سرپرستی: .....



**۶) وضعیت سلامتی:**

- ۱- دارای سلامت جسمی
- ابتلا به یک بیماری  ۱- عنوان بیماری: ..... آیت‌مبندی ..... ۲- مدت ابتلا به بیماری: از ..... تا ..... سال
- ۲- دارای سلامت روانی
- ابتلا به یک بیماری  ۱- عنوان بیماری: ..... آیت‌مبندی ..... ۲- مدت ابتلا به بیماری: از ..... تا ..... سال
- ۳- ابتلا به یک یا چند معلولیت  وضعیت معلولیت: دارد  ندارد
- نوع معلولیت: جسمی - حرکتی  آسیب بینایی  آسیب شنوایی  هوشی - رشدی
- روانی مزمن  اختلال روانپزشکی طولانی مدت با افت عملکرد فردی و اجتماعی

**۷) وضعیت بیمه درمانی:**

- ۱- دفترچه بیمه درمانی دارد  (ب) دفترچه بیمه درمانی ندارد  (ج) نام سازمان بیمه‌کننده: .....
- ۲- بیمه تکمیلی درمانی ندارد  (ه) بیمه تکمیلی دارد  نام بیمه‌کننده: .....

**۸) وضعیت شغلی (برای افراد زیر سن کار، اطلاعات سرپرست خانوار تکمیل گردد)**

- ۱- شاغل  ۱- عنوان شغل: کارمند  کارگر  آزاد  ذکر عنوان شغل ..... مدت اشتغال: ..... از ..... تا .....
- بیمه شغلی ندارد  بیمه شغلی دارد  مدت بیمه: از ..... تا .....
- متوسط درآمد ماهیانه حاصل از شغل (ماهیانه) آیت‌مبندی ..... تومان
- آدرس محل کار: ..... تلفن محل کار: ..... کد شهرستان .....
- سابقه شغلی قبلی: ۱- دارد  ۲- ندارد  ۳- عنوان شغل قبلی: ..... ۴- مدت قبلی: .....
- از تاریخ ..... تا تاریخ ..... ۵- علت ترک شغل قبلی: ..... آیت‌مبندی موارد .....
- سابقه بیمه کار: ۱- ندارد  ۲- دارد  ۳- مدت سابقه بیمه کار قبلی: ..... تاریخ ..... سال
- ۲- بیکار  علت بیکاری: دنبال کار نبوده است  مهارت حرفه ای ندارد  سرمایه کار ندارد
- ۳- کار مناسبی پیدا نکرده است  ۵- سایر با ذکر علت: .....
- ۴- فاقد درآمد
- ۵- درآمد فصلی
- ۶- دارای درآمد بدون کار  اجاره ملک و ساختمان  سهام شرکت یا اوراق مشارکت
- سپرده‌گذاری بانکی  کمک به بستگان و یا افراد خیر  سایر با ذکر عنوان: ..... میزان درآمد ماهیانه: ..... تومان
- ۷- دریافت مستمری یا حقوق ماهیانه  حقوق دولتی  درآمد شخصی  ۱- مستمری بازنشستگی
- ۲- مستمری از کارافتادگی  ۳- مستمری ارگان‌های حمایتی  ۴- بیمه بیکاری
- ۵- مستمری بازنشستگی والدین یا همسر  ۶- دستمزد از دستگاه‌های حکومتی به صورت مستقیم

- دستمزد به عنوان کارمند/ کارگر از بخش خصوصی یا غیردولتی  درآمد حاصل از فعالیت‌های فردی به صورت کارمندی  درآمد حاصل از فعالیت‌های فردی حاصل از مدیریت منابع شخصی سایر با ذکر عنوان: .....
- ۸- وضعیت حرفه‌آموزی: الف) مهارت حرفه ای: ۱- ندارد  ۲- دارد  ۳- عنوان مهارت: .....
- مدرک حرفه‌آموزی: ۱- دارد  ۲- ندارد  عنوان مهارت: .....
- نام سازمان صادر کننده مدرک: .....
- ۹- آیا تاکنون وام بانکی دریافت داشته‌اید؟ ۱- خیر  ۲- بلی

اقساط باقی مانده		عنوان وام دریافتی							تاریخ دریافت وام	مبلغ کل وام	نام بانک
		مبلغ قسط ماهیانه	سایر با ذکر نام	خرید خودرو	اشتغالزایی	مسکن	ازدواج	لوازم ضروری منزل			
سال	تعداد										

#### ۹) وضعیت مسکن و دارائی

- ۱- نوع مالکیت واحد مسکونی: ۱- ملکی  (ملکی به مشارکت بهزیستی تهیه نموده است)  ملکی بدون مشارکت بهزیستی تهیه نموده است)  ۲- استیجاری  ۳- منزل پدری  ۴- وقفی  ۵- سکونت رایگان  ۶- فاقد منزل  ۷- شخصی  ۸- سازمانی  ۹- چادر نشین  ۱۰- مسکن بلاعوض  ۱۱- منزل بستگان  ۱۲- منزل دوستان  ۱۳- منزل ورثه‌ای  ۱۴- امانی  ۱۵- خوابگاه یا پانسیون  ۱۶- خوابگاه دانشجویی  سایر با ذکر نام .....
- مبلغ رهن ..... تومان      مبلغ اجاره ماهیانه: ..... تومان

#### پرونده دانشجویی

استان محل تحصیل: ..... / شهرستان: ..... / مقطع: ..... / نوع دانشگاه: ..... /  
 واحد دانشگاهی: ..... / گروه تحصیلی: ..... / رشته تحصیلی: .....



سال شروع تحصیلی: ..... / شماره حساب در بانک رفاه: ..... /  
شماره دانشجویی: ..... / کارت دانشجویی: .....

### پرونده مسکن

- موقعیت محل: شهر بالای ۲۵ هزار نفر  / شهر پایین ۲۵ هزار نفر  / روستا  / حاشیه  / عشایر
- موقعیت جغرافیایی: در بافت فرسوده  / خارج از بافت فرسوده
- وضعیت سلامت ملک: مناسب و مقاوم  / فرسوده و غیرمقاوم
- توان مشارکت خانوار در تایم سهم آورده مسکن چه مبلغی می‌باشد؟  دارد  ندارد
- توان مشارکت خانوار در پرداخت اقساط ماهانه تسهیلات مسکن چه مبلغی می‌باشد؟ ..... تومان





سامانه + زندگی	مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری	
فرم ۲-۱۱	نسخه: ۹۸۱۱۲۸-۰۴	<b>فرم گزارش بازدید منزل</b>

نام و نام خانوادگی بازدید کننده: .....

تاریخ بازدید: ..... ساعت بازدید: .....

(۱) اطلاعات هویتی بازدید شونده:

کد پرونده: ..... نام و نام خانوادگی: .....

(۲) اطلاعات مربوط به محل سکونت و منزل مسکونی

نام محله: ..... منطقه: .....

- وضعیت ساختمان: قدیمی (بیش از ۲۰ سال قدمت)  نوساز بودن
- وضعیت مسکن: آپارتمانی  ویلایی  زیرزمین مسکونی  چادر
- موقعیت منطقه جغرافیایی محل زندگی براساس وضعیت عمومی منطقه: مرفه نشین  متوسط نشین  فقیر نشین  سکونت گاه‌های غیررسمی  حاشیه نشین  روستا نشین  سایر.....
- متراژ ساختمان: ۱- مساحت کل زمین ..... متر ۲- زیر بنا ..... متر ۳- قدمت بنا ..... سال
- تسهیلات واحد مسکونی: ۱- هال و پذیرایی  ۲- آشپزخانه  ۳- اتاق  ۴- تعداد اتاق ..... ۵- حیاط  ۶- حمام  ۷- پارکینگ  ۸- آب و برق  ۹- گاز شهری  ۱۰- تلفن ثابت  ۱۱- سایر با ذکر نام: .....

- وسایل و امکانات اساسی منزل: ۱- یخچال و فریزر  ۲- پنکه و کولر  ۳- رادیو ضبط و تلویزیون
- ۴- اجاق گاز  ۵- ماشین لباسشویی  ۶- بخاری و آبگرمکن  ۷- فرش  ۸- کامپیوتر
- ۹- چرخ خیاطی- گلدوزی  ۱۰- مبلمان  ۱۱- کابینت آشپزخانه  ۱۲- سایر  با ذکر نام: .....

- افرادی که فرد در حال حاضر با آنها زندگی می کند:

- با همسر و فرزندان  فقط با همسر  فقط با فرزندان  با والدین  سایر بستگان
- با دوستان  تنها

- وضعیت پایداری نداشته است

- وضعیت مناسب سازی منزل: نیاز ندارد  نیاز دارد  (انجام شده  انجام نشده

- سطح رفاه و زندگی فرد بر اساس کمیت وسایل زندگی

- خیلی مناسب  مناسب  متوسط  نامناسب  خیلی نامناسب



- سطح رفاه و زندگی فرد بر اساس کیفیت وسایل زندگی

خیلی خوب  خوب  متوسط  نامناسب  خیلی نامناسب

- نظم و انضباط موجود در منزل، (رعایت قواعد و مقررات)

خیلی مناسب  مناسب  متوسط  نامناسب  خیلی نامناسب

- میزان رعایت بهداشت عمومی در منزل،

خیلی مناسب  مناسب  متوسط  نامناسب  خیلی نامناسب

۳) اطلاعات مربوط به سوابق فرد و یا خانواده (برای هریک از اعضا دارای ناهنجاری بود)

- سابقه دستگیری دارد  ندارد

- سابقه محکومیت کیفری دارد  ندارد

- سابقه مورد ضرب و شتم قرار گرفتن دارد  ندارد

- سابقه ترک مواد دارد  ندارد

- ناهنجاری‌های اجتماعی فرد و خانواده: (برای هریک از اعضا دارای ناهنجاری بود)

اعتیاد  فرار از منزل  ترک تحصیل  خشونت خانگی  درآمدهای غیرقانونی  سایر: \_\_\_\_\_

۴) اطلاعات مربوط به وضع ظاهری خانواده

- بهداشت فردی و نظافت ظاهری خانواده،

خیلی مناسب  مناسب  متوسط  نامناسب  خیلی نامناسب

- وضعیت و کیفیت پوشاک و لباس خانواده،

خیلی مناسب  مناسب  متوسط  نامناسب  خیلی نامناسب

۵) اطلاعات مربوط به وضعیت روانشناختی و خلق و خوی اعضاء خانواده،

- چگونگی برخورد اولیه؛ با نشاط  غمگین  عصبی و پرخاشگر  صمیمی و ساده

مودب در گفتار و رفتار  استرس و نگرانی  .....

- جو عاطفی حاکم بر خانواده

کاملاً مطلوب  مطلوب  متوسط  نامطلوب  کاملاً نامطلوب

۶) اطلاعات مربوط به توانمندی‌ها و علاقه‌ها مهارت‌های اختصاصی (برای هریک از اعضا خانواده که وجود دارد)

ورزشی  هنری  قرآنی  رایانه  فنی  دارای اختراع  دارای اکتشاف  سابقه تدریس



تألیف کتاب  سایر \_\_\_\_\_

مقام‌های کسب شده (فرهنگی  ورزشی  هنری : شهرستانی  منطقه‌ای  استانی   
کشوری  المپیک  آسیایی  جهانی  پارالمپیک )

عضویت در تشکل‌های غیردولتی، سازمان‌های مردم‌نهاد، گروه‌های خودیار: دارد  ندارد  /  
نوع عضویت:  تمام وقت  پاره وقت \_\_\_\_\_ و سابقه عضویت \_\_\_\_\_

۱- \_\_\_\_\_

۲- \_\_\_\_\_

- مهارت‌های شغلی و حرفه‌ای: \_\_\_\_\_

- مهارت‌های هنری و ورزشی: \_\_\_\_\_

- مهارت‌های اجتماعی و...: \_\_\_\_\_

#### ۷) اطلاعات مربوط به سبک و شیوه زندگی به تفکیک اعضای خانواده

- فعالیت اصلی در اوقات شبانه روز: بیکاری  تحصیل  شاغل  کارهای خانه

- اوقات فراغت و تفریحات و سرگرمی: مطالعه  سفر  گردش  تلویزیون

رسانه‌های اجتماعی  عضویت در گروه‌ها  بازی  ورزش  سایر.....

- سبک خواب و بیداری: (بیخواب  کم خواب ) (روزخواب  شب خواب )

- وضعیت تغذیه: خیلی مناسب  مناسب  متوسط  نامناسب  خیلی نامناسب

- عادات فردی و خانوادگی،

۱- \_\_\_\_\_

۲- \_\_\_\_\_

#### ۸) اطلاعات مربوط به روابط اجتماعی و فامیلی

- جایگاه فرد در خانواده: حمایتگر مادی  حمایتگر معنوی  طردشده

- وضعیت ارتباط خانواده و افرادی که با خانواده رفت و آمد دارند:

با اقوام نزدیک ارتباط دارند  با اقوام دور ارتباط دارند  با افراد محدودی از خانواده ارتباط دارند

با دوستان خانوادگی ارتباط دارند  اصلاً ارتباط ندارند  ارتباط با: \_\_\_\_\_

#### ۹) اطلاعات مربوط به حمایت خانواده و بستگان

وضعیت اقتصادی و میزان دارائی والدین



خیلی مناسب    مناسب    متوسط    نامناسب    خیلی نامناسب  
 وضعیت اقتصادی خواهر و برادر و سایر بستگان،

خیلی مناسب    مناسب    متوسط    نامناسب    خیلی نامناسب

### ۱۰) نوع حمایت مالی و غیر مالی به تفکیک حمایت‌کنندگان

نام حمایت‌کننده	نسبت	نوع حمایت مالی/غیر مالی	تواتر زمانی	عنوان حمایت

۱-۱۰- سابقه دریافت کمک مالی (برای افراد نیازمند مدیریت مورد) دارد  ندارد

تاریخ دریافت کمک	نوع کمک	میزان	توضیحات

### ۱۱) مشکلات فرد و خانواده و تاریخچه آنها

ردیف	فرد/اعضای خانواده در صورت وجود	عنوان مشکل
	خود فرد	۱- .....
		۲- .....
	اعضای خانواده	۱- .....
		۲- .....



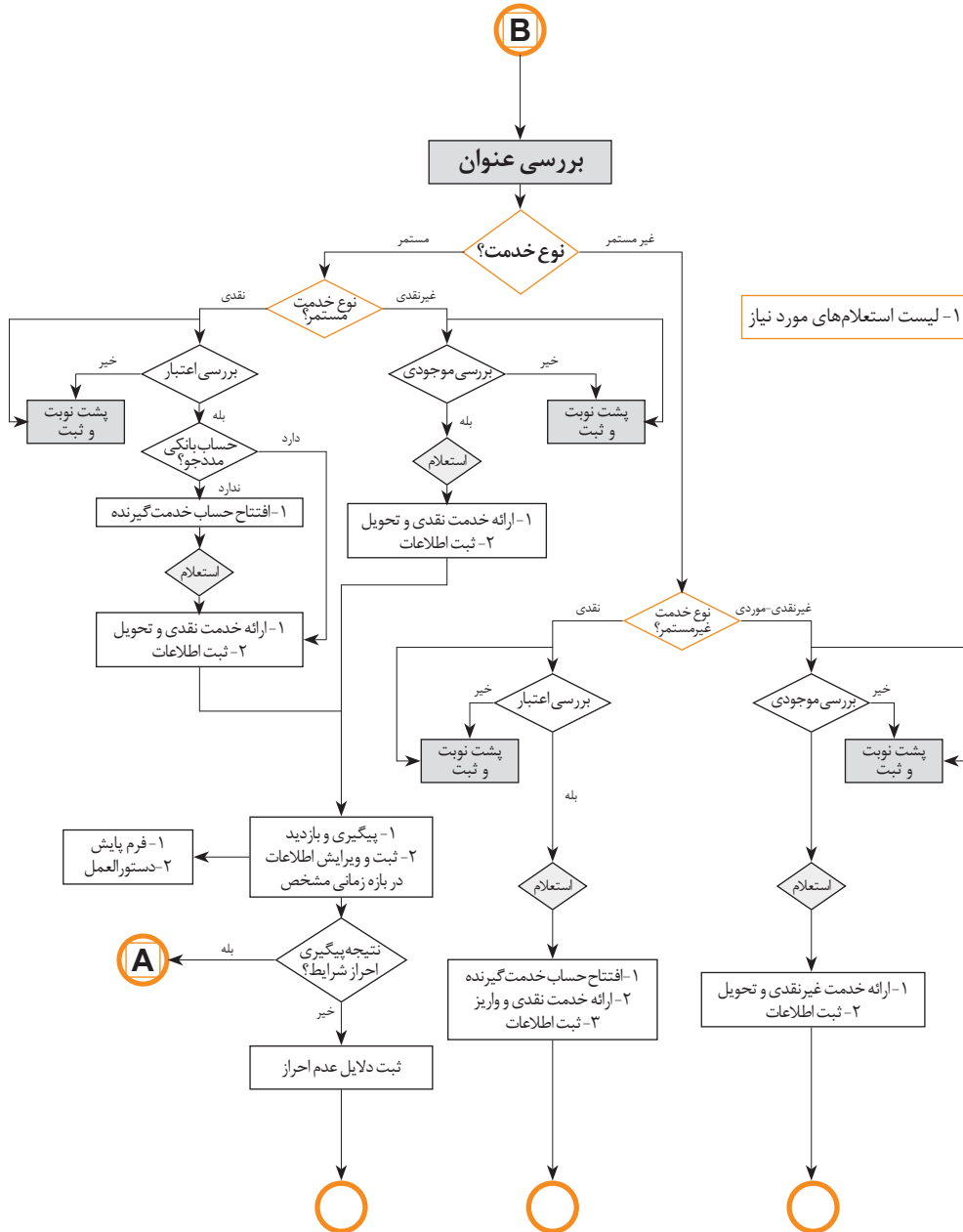
### ۱۲) تجزیه و تحلیل وضعیت برای خانواده توسط مددکار

ردیف	تحلیل	عنوان مشکل
	نقاط قوت	.....-۱
		.....-۲
	نقاط قوت	.....-۱
		.....-۲
	نقاط قوت	.....-۱
		.....-۲

### ۱۳) برنامه اقدام پیشنهادی مددکار با تعیین اولویت، برای خانواده:

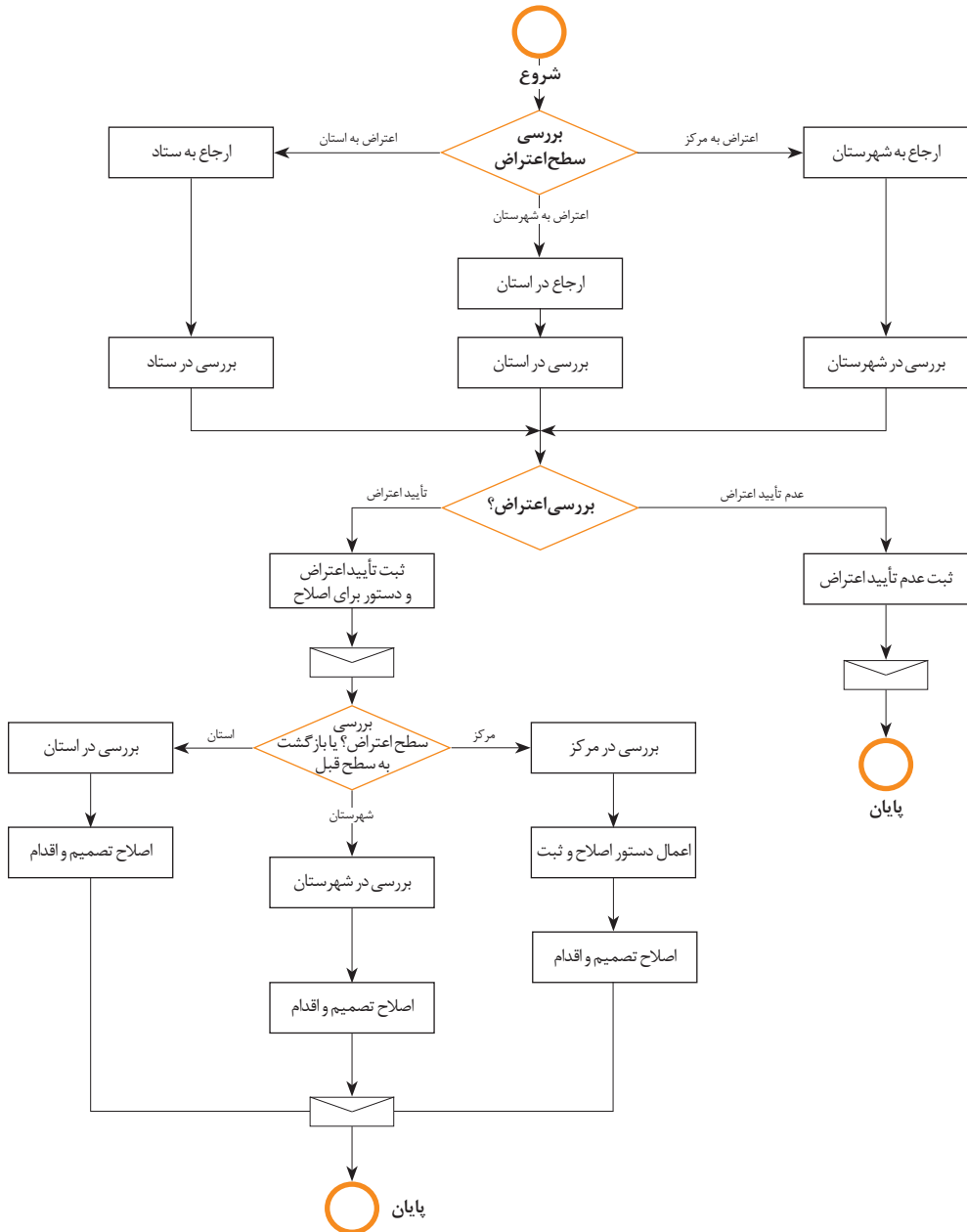
ردیف	تعیین اولویت	برنامه اقدام

سامانه + زندگی	مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری	
فرم M-02	نسخه: ۹۸۱۱۲۸-۰۴	<b>فرآیند ارائه خدمت</b>

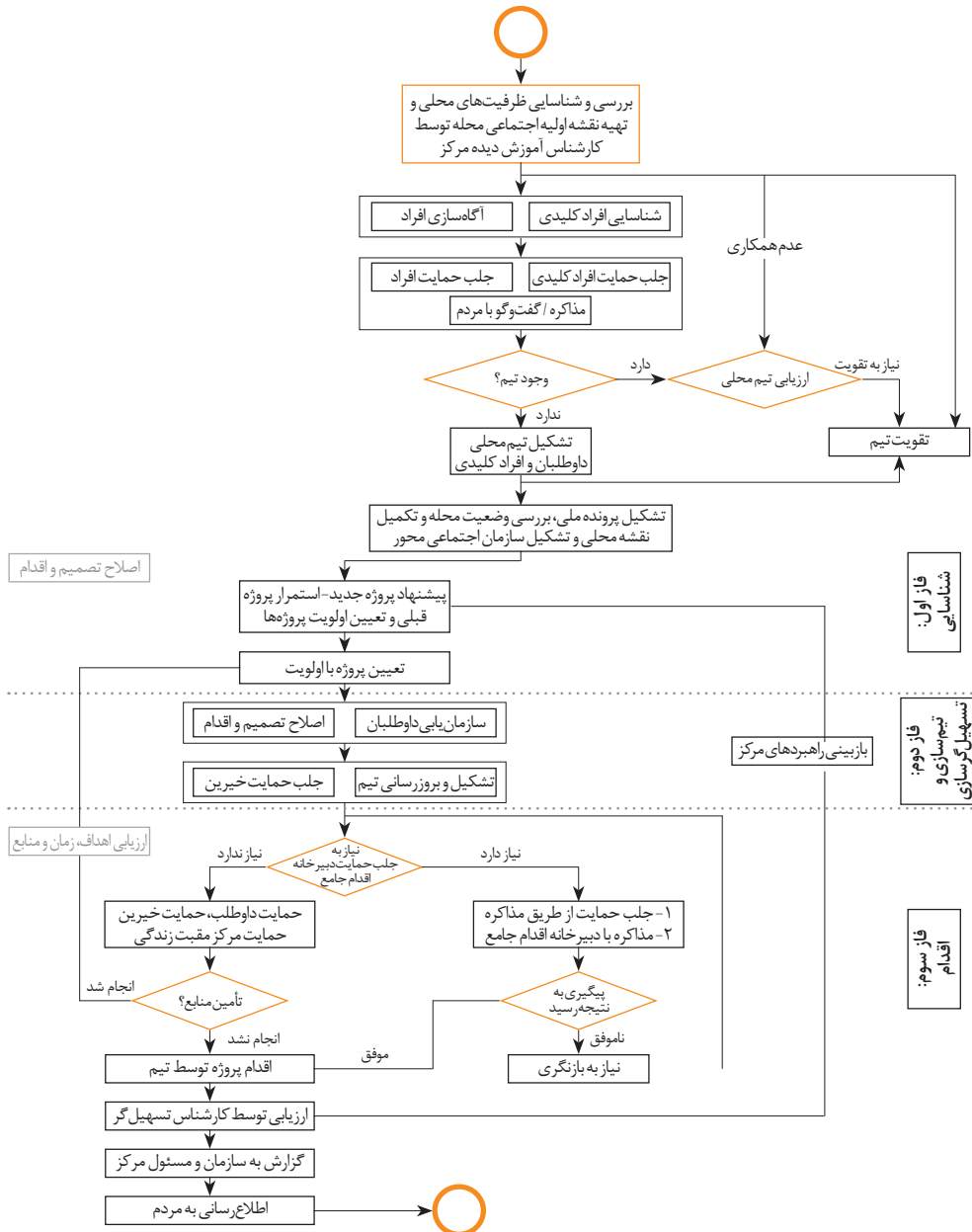




سامانه + زندگی	مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری	
فرم M-۰۲	نسخه: ۰۴-۹۸۱۱۲۸	<b>فرآیند اعتراض</b>



سامانه + زندگی	مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری	
فرم M-02	نسخه: ۹۸۱۱۲۸-۰۴	<b>فرآیند اجتماع محور</b>







سامانه + زندگی	مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری	
فرم M-۰۳	نسخه: ۰۵-۹۸۱۱۲۸	<b>فرم پرونده محله</b>

فعالیت‌های مراکز «+ زندگی»، در دو مرحله با جمع‌آوری اطلاعات مربوط به محله بدست می‌آید. پرسش‌های زیر وضعیت ایده‌آل از اطلاعات مورد نیاز در تصمیم‌گیری برای فرآیند community mobilization است. در این مرحله اطلاعات به دو دسته تقسیم شده است، جمع‌آوری گروهی از اطلاعات که برای آنها قید «در صورت امکان» به کار نرفته است، الزامی است.

پس از شناسایی اولیه و آشنایی با افراد کلیدی و روش‌های جلب حمایت آنان و مردم و تعامل با آنان، اطلاعات به صورت دقیق‌تر بدست خواهد آمد. این دسته از اطلاعات را تسهیل‌گر با کمک مردم و نیز داده‌های ثانویه موجود بدست می‌آورد. فعالیت‌هایی که به ارزیابی وضعیت محله و نیازسنجی و داشته‌سنجی معروف است.

برای تکمیل این داده‌ها لازم است اولاً: تسهیل‌گر جهت اعزام به منطقه یا محله جهت تکمیل فرم‌ها و جمع‌آوری اطلاعات ضمن هماهنگی با نیروی انتظامی منطقه (اخذ مجوز مکتوب)، اقدام به معرفی مرکز «+ زندگی» و در صورت لزوم بهزیستی شهرستان کند، ثانیاً: به هیچ وجه به داده‌های ثانویه موجود اتکا نکند و خود شخصاً با حضور در محله در ساعات مختلف شبانه‌روز اطلاعات را جمع‌آوری نماید. اطلاعات باید یادداشت و به صورت روزانه ثبت و قابل دسترس باشند. محل نگهداری اطلاعات در مرکز «+ زندگی» بوده و محرمانه تلقی می‌شوند. پس از پایان جمع‌آوری و ثبت اطلاعات، جهت مطالعه در اختیار ذی‌نفعان قرار گیرد. برای انتشار اطلاعات در سطح محله می‌بایست نظر سوپروایزر سازمان اخذ شود (در جلسه‌ای که مستندات آن قابل مشاهده باشد). الزامیست که اطلاعات در اختیار مردم محله قرار گیرد و تا حد امکان از انتشار آن در سایر محلات جلوگیری شود.

بسیاری از این پرسش‌ها می‌تواند به شکل مناسب برای تبدیل با فرمت‌های ورود داده‌ها به رایانه صورت‌بندی شود.



## ۱) ویژگی‌های جغرافیایی

- ۱- محل قرار گرفتن از نظر جغرافیایی
- ۲- استان: \_\_\_\_\_
- ۳- شهرستان: \_\_\_\_\_
- ۴- محله: \_\_\_\_\_
- ۵- فاصله محله تا مرکز استان / مرکز شهرستان: \_\_\_\_\_ کیلومتر
- ۶- مساحت تقریبی محله: \_\_\_\_\_ کیلومترمربع
- ۷- تعداد جمعیت (تقریبی): \_\_\_\_\_ نفر
- ۸- دسترسی به سایر قسمت‌های محله به چه صورت می‌باشد؟  
 بن بست است  محل رفت و آمد به سایر قسمت‌های منطقه وجود دارد
- ۹- عوارض جغرافیایی و طبیعی:  
 رودخانه  تپه  جنگل  دریاچه  دره  سایر: \_\_\_\_\_
- ۱۰- محل مشخص نمودن مکان نما در نقشه: Gis  
 (محدوده محله و نشان دادن خیابان‌ها و میدان‌های اصلی و بخش‌های منفک شده از بافت اصلی)
- ۱۱- جانمایی مکان‌های مهم روی نقشه:  
 بیمارستان و مراکز درمانی  مراکز انتظامی  مراکز اصلی خرید  مراکز تجمع شامل مسجد   
 مراکز تفریحی، ورزشی و گذران اوقات فراغت  مراکز اصلی مسکونی  مراکز آسیب اجتماعی   
 مراکز دولتی سازمان بهزیستی  مراکز غیر دولتی مرتبط با سازمان بهزیستی  مراکز آموزشی   
 سایر موارد
- ۱۲- وضعیت تفکیک سکونت بر اساس وضعیت برخورداری چگونه است؟  
 (براساس تراکم جمعیت، امکانات شهری، وضعیت نمای ساختمان‌ها، فرسودگی ساختمان‌ها، ...)  
 منطقه برخوردار  منطقه غیر برخوردار
- ۱۳- تفکیک پذیری محله به بخش‌های مختلف؛ محل سکونت یا اشتغال گروه‌های خاص جمعیتی یا قومی به چه صورت می‌باشد؟  
 بله- دویخش  بله- سه بخش  بله- بیش از سه بخش  نام ببرید: \_\_\_\_\_ تفکیک ناپذیر

## ۲) تاریخچه محله

- ۱- تاریخ شکل‌گیری محله: \_\_\_\_\_ سال
- ۲- مهمترین تغییراتی که در محله اتفاق افتاده است. (منظور از تغییرات: فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، شهری، حوادث طبیعی و انسان ساخت، و...)

منابع اطلاعاتی	نوع تغییر محله	تاریخ	ردیف

۳- پیش‌بینی سناریوهای پیش رو برای وضعیت آینده (قسمت پیش‌بینی برای وضعیت آینده پس از تکمیل داده‌های دیگر نوشته می‌شود)

منابع اطلاعاتی	عنوان برنامه‌های آینده محله	تاریخ	ردیف

### ۳) ویژگی‌های اجتماعی

۱- معرفی گروه‌هایی با باورها و ویژگی‌های رفتاری و آداب و سنن غالب و نیز گروه‌های کنار گذاشته شده

ردیف	عنوان گروه	ویژگی

۲- وضعیت رفت و آمد در محله چگونه است؟ (در صورت امکان)

شلوغ  معمول نسبت به شرایط شهرستان  خلوت

۳- ساعات اوج رفت و آمد چگونه است؟ (در صورت امکان) از (زمان) ..... تا (زمان) .....

۴- وسیله رفت و آمد در محله چگونه است؟

پیاده  دوچرخه و موتورسیکلت  وسیله نقلیه عمومی  وسیله نقلیه شخصی



- ۵- برآورد کمی  (تعداد) افراد نیازمند به خدمات مراکز «+ زندگی» چند نفر است؟
- ۶- روابط قابل مشاهده در خیابان‌ها و کوچه‌های اصلی چگونه است؟ (در صورت امکان)  
 افراد آشنا  افراد غریبه
- ۷- روابط قابل مشاهده در کوچه‌های فرعی و بن بست چگونه است؟ (در صورت امکان)  
 افراد آشنا  افراد غریبه
- ۸- آیا افراد مرجع و نیز افراد مطلع محله، شناسایی شده‌اند؟ نحوه جلب حمایت آنان به چه صورتی بوده است؟  
 بله  خیر
- ۱- \_\_\_\_\_
- ۲- \_\_\_\_\_
- ۹- آیا افراد و گروه‌هایی که از نظر عموم مردم نامطلوب محسوب می‌شوند شناسایی شده‌اند؟ (در صورت امکان)  
 بله  خیر
- ۱۰- برآورد نوع و میزان مشارکت در موضوعات مربوط به محله (محیط) (در صورت امکان)

موضوع مشارکت	میزان مشارکت	نوع مشارکت
خیلی زیاد <input type="checkbox"/> زیاد <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> کم <input type="checkbox"/> خیلی کم <input type="checkbox"/>	(محیط <input type="checkbox"/> همسایگان (افراد)) <input type="checkbox"/>	

- ۱۱- برآورد نسبت کودکان، نوجوانان، جوانان و سالمندان محلی که با یکدیگر وقت می‌گذرانند (داخل یا خارج از محله) (در صورت امکان) بسیار کم  کم  متوسط  زیاد  خیلی زیاد
- ۱۲- آیا مردم برای فعالیتهای اجتماعی آمادگی همکاری داوطلبانه دارند؟ بله  خیر
- ۱۳- آیا گروه‌هایی در محله هستند که نسبت به جمعیت عمومی انگیزه بیشتر برای فعالیت و همکاری داوطلبانه داشته باشند؟ بله  خیر
- ۱۴- برآورد اشتغال زنان در داخل محله چقدر است؟ خیلی زیاد  زیاد  متوسط  کم  خیلی
- (در صورت امکان)
- ۱۵- برآورد بعد خانوار و وجود خانواده گسترده در محله چقدر است؟ (در صورت امکان)

- تک نفره  دو نفره  سه نفره  چهار نفره  پنج نفره  بیش از پنج نفره
- ۱۶- برآورد تفاوت جمعیت روز و شب در محله (از نظر ویژگی‌های قابل حصول دموگرافیک) به چه میزان است؟  
 جمعیت روز ..... نفر  
 جمعیت شب ..... نفر  
 تفاوت جمعیت ..... نفر
- ۱۷- برآورد اشتغال ساکنین محله چگونه است؟ (منظور از شغل فعالیتی است که منجر به درآمد معین در بیشتر روزهای فصل می‌شود. زنان خانه دار، دانشجویان و دانش‌آموزان غیرشاغل در این گروه قرار نمی‌گیرند)  
 بسیار زیاد  زیاد  متوسط  کم  بسیار کم (بیکار)
- ۱۸- برآورد میانگین درآمد خانوار چگونه است؟ (در ماه)  
 کمتر از یک میلیون  یک تا سه میلیون  سه تا ده میلیون  بالای ده میلیون
- ۱۹- برآورد مشاغل اصلی ساکنان محله چگونه است؟  
 کارگر غیرماهر  کارگر ماهر  کارمند  راننده  مغازه دار  کشاورز و باغبانی  دامپروری و دامداری  درآمد بدون شغل مولد  تجارت  مشاغل خانگی  سایر:
- ۲۰- سطح متوسط سواد محله چیست؟  
 بی‌سواد  ابتدایی

#### ۴) ویژگی‌های محیطی

- ۱- چه نیازها و مشکلات محیطی به تفکیک مسؤل حاکمیتی برای رفع نیاز محله (از جمله بهزیستی، شهرداری) مشاهده شده است؟  
 ۱- ..... ۲- ..... ۳- .....
- ۲- امکانات محیطی قابل مشاهده:  
 ۱- ..... ۲- ..... ۳- .....
- ۳- مشکلات اجتماعی قابل مشاهده:  
 ۱- ..... ۲- ..... ۳- .....
- ۴- امکانات اجتماعی قابل مشاهده:  
 ۱- ..... ۲- ..... ۳- .....
- ۵- وضعیت استحکام ساختمان‌ها  
 مستحکم (مقاوم در برابر زلزله) ..... %  استاندارد ..... %  غیر ایمن ..... %
- ۶- وضعیت تراکم ساختمان‌ها  
 متراکم (تراکم بالا) ..... %  تراکم متوسط ..... %  تراکم پایین ..... %
- ۷- برآورد خطر هنگام بحران (از نظر آسیب پذیری بافت محله)  
 بسیار زیاد  زیاد  متوسط  کم  بسیار کم
- ۸- خدماتی که در محله به ساکنین ارائه می‌شود.



نوع خدمت	سازمان ارائه دهنده خدمت: <input type="checkbox"/> اجتماع محور <input type="checkbox"/> متخصص محور	دولتی / غیردولتی	طول زمان	مخاطب	گسترده‌گی	منابع	نتایج	برآورد اعتماد عمومی (در صورت امکان)

۹- شناسایی دستگاه‌ها و سازمان‌هایی که همکاری با آنها توسط مرکز «+ زندگی»، منجر به دور شدن مردم یا افراد ذی نفوذ (به تفکیک) می‌شود. (در صورت امکان)

۵) داشته‌های محلی، نظیر امکانات جذب در آمد، ویژگی‌های اخلاقی خیرخواهانه، داشتن موقعیتی که به دلیل برخورداری از آن، منابع یا حمایت خاصی دریافت می‌کند (مثلا وجود ساختمان‌های دیپلماتیک در محله) نام ببرید:

طول مدت سکونت: ..... متوسط به سال (در صورت امکان)

میزان مهاجرت از محله: (در صورت امکان)

- بسیار زیاد    زیاد    متوسط    کم    بسیار کم  
 علت مهاجرت: بهبود وضع اقتصادی    تنزل وضع اقتصادی    وضعیت نامناسب شهری    وضعیت مطلوب شهری  
 وضعیت مطلوب شهری    وضعیت نامناسب اجتماعی    وضعیت مطلوب اجتماعی

میزان مهاجرت به محله: (در صورت امکان)

- بسیار زیاد    زیاد    متوسط    کم    بسیار کم  
 علت مهاجرت: بهبود وضع اقتصادی    تنزل وضع اقتصادی    وضعیت نامناسب شهری    وضعیت مطلوب شهری  
 وضعیت مطلوب شهری    وضعیت نامناسب اجتماعی    وضعیت مطلوب اجتماعی

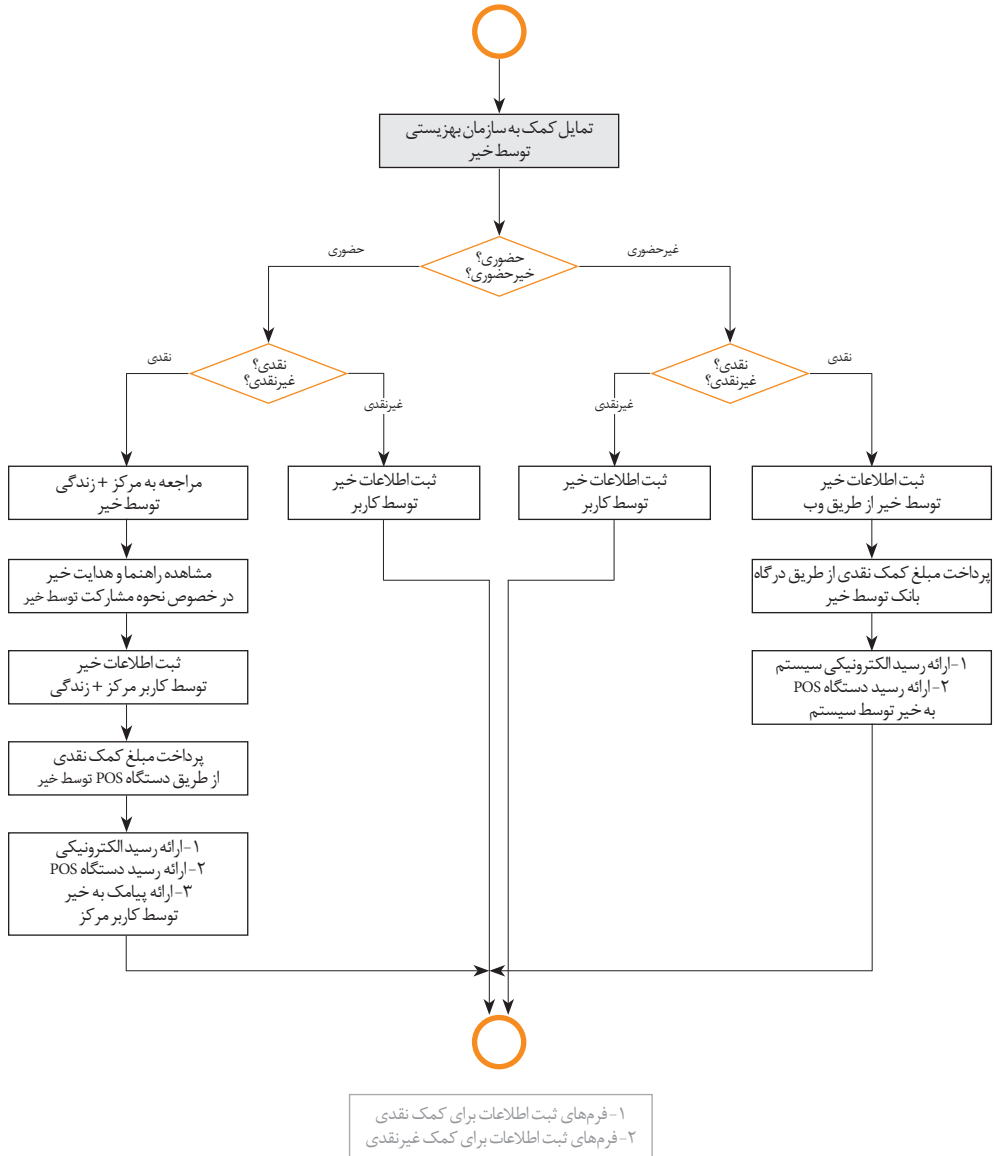
تعداد شبکه‌های اجتماعی محله: (شبکه: نیاز به تعریف)

- بسیار زیاد    زیاد    متوسط    کم    بسیار کم  
 نوع مهاجرت غالب: مهاجرت جوانان    مهاجرت خانواده    مهاجرت گروهی    سایر: .....



۶) گزارش انشایی از وضعیت محله:

سامانه + زندگی	مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری	
فرم ۰۳- BF	نسخه: ۰۵-۹۸۱۱۲۸	<b>فرآیند مشارکت خیرین و داوطلبان</b>





تعرفه ارائه خدمات در مراکز خدمات بهزیستی (+ زندگی) برای مراجعین آزاد (مبالغ به تومان)

ردیف	شرح مراحل ارائه خدمت	مبالغ تعرفه
۱	مصاحبه‌های تخصصی (ثبت درخواست / تشکیل پرونده و پاسخگویی به مراجعین، مصاحبه اولیه، اخذ و بررسی مدارک و انجام استعلامات و پیگیری‌های مربوطه)	۲۰.۰۰۰
۲	بازدید منزل و تحلیل و تشخیص و تعیین اولویت‌های نیاز مددجو و ارائه پیشنهاد برنامه کمکی	۵۰.۰۰۰
۳	آموزش‌های تخصصی (آموزش‌های تشکیل و تحکیم خانواده، آموزش‌های مهارت‌های زندگی و پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی و معلولیت‌ها)	۱۰.۰۰۰ برای هر نفر*

\*تعداد نفرات برای آموزش‌های تخصصی با توجه به ظرفیت اتاق مربوط به کارگروهی مرکز، حداقل ۷ و حداکثر ۲۰ نفر می‌باشد



شیوه‌نامه جانمایی  
مراکز خدمات بهزیستی  
(+ زندگی)

اسفند ۹۸





## مقدمه

در راستای تشکیل مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» منطبق بر دستور العمل اجرایی ابلاغی به شماره ۹۰۰/۹۸/۱۲۹۳۰۶ مورخ ۹۸/۱۰/۱ و مطابق با جزء «الف» بند «۳» ماده «۳» دستورالعمل مذکور، شیوه‌نامه جانمایی مراکز موصوف، با هدف تسهیل در دسترسی خدمت گیرندگان، به شرح ذیل تدوین می‌شود.

## ضوابط و فرآیند جانمایی

**ماده ۱-** مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری بهزیستی کشور نقاط GIS منازل مددجویان را در اختیار استان‌ها قرار داده و پیشنهاد انتخاب مراکز «+ زندگی» براساس نقاط GIS انجام خواهد شد.

**ماده ۲-** تعداد مراکز «+ زندگی» براساس خدمت‌گیرندگان تحت پوشش (مطابق با جدول پیوست) در اختیار شهرستان قرار می‌گیرد.

**ماده ۳-** بهزیستی شهرستان موظف است محل پیشنهادی متقاضی برای تأسیس مرکز را مطابق با جانمایی انجام شده و تراکم جمعیتی محل زندگی مددجویان، بررسی و قبل از موافقت اصولی، نتیجه بررسی را به متقاضی اعلام نماید.

**ماده ۴-** اولویت جانمایی مرکز باید به گونه‌ای باشد که حداقل ۷۰ درصد پرونده‌ها در محدوده مرکز و با نزدیکترین فاصله به محل زندگی خدمت‌گیرندگان، با تشخیص کارگروه عملیاتی استان، صورت پذیرد.

**ماده ۵-** در صورت تعطیلی مرکز به هر دلیلی، پرونده‌های آن به نزدیکترین مراکز محل زندگی مددجویان، تا زمان تأسیس مرکز جدید، منتقل می‌شود.

تبصره ۱: بهزیستی شهرستان موظف است حداکثر ظرف مدت ۳ ماه، نسبت به تعیین تکلیف مرکز جایگزین (مرکز تعطیل شده)، اقدام نماید.



تبصره ۲: کمیسیون ماده ۲۶ استان موظف است صدور مجوز متقاضیان مراکز خدمات بهزیستی «+زندگی» را در اولویت قرار دهد.

**ماده ۶-** مددجو در صورت تغییر محل سکونت می‌بایست در اسرع وقت، اطلاعات و مدارک مربوط به محل زندگی خود را به مرکز «+زندگی» اعلام نماید.

**ماده ۷-** این شیوه‌نامه در ۷ ماده و ۲ تبصره توسط کارگروه تخصصی تدوین و در جلسه مورخ ۹۸/۱۲/۶ شورای معاونین (ستاد) به تصویب رسید که پس از ابلاغ توسط ریاست سازمان، لازم الاجرا است.

# شیوه‌نامه اجرایی آموزش کارکنان

مراکز خدمات بهزیستی  
(+ زندگی)

آذر ۹۸





## مقدمه

با عنایت به سیاست سازمان بهزیستی کشور در توسعه خدمات «عدالت محور» با بهره‌مندی از ظرفیت‌های مردمی و سازماندهی شبکه‌ای از واحدهای غیردولتی فعال تحت عنوان مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی»، و نظر به نقش این مراکز در ارائه تجمیعی خدمات سازمان و به تبع آن پاسخگویی بهینه به جامعه هدف، حضور کارکنان دارای تخصص، تجربه و دانش لازم و مرتبط با وظایف و ماموریت‌های سازمان در این مراکز بیش از پیش حائز اهمیت است. در همین راستا براساس بند «۹» ماده «۸» و تبصره ذیل ماده ۵ دستورالعمل اجرایی تاسیس و اداره مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» موضوع شرایط اختصاصی صاحب امتیاز، مسئول و کارکنان، شیوه‌نامه آموزش کارکنان مراکز مذکور تدوین گردید.

## ماده ۱- تعاریف

- مرکز: مرکز «+ زندگی» تعریف شده در ماده «۱» دستورالعمل اجرایی تاسیس و اداره مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی»
- دستورالعمل اجرایی: به دستورالعمل اجرایی تاسیس و اداره مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» اطلاق می‌شود.
- کارکنان مرکز: شامل صاحب امتیاز، مسئول مرکز، کارشناسان و افراد شاغل.
- کارگروه تخصصی: کارگروهی است با ترکیب اعضاء و وظایف مشخص شده در ماده ۱۳ دستورالعمل اجرایی که در ستاد بهزیستی کشور تشکیل می‌شود.
- پودمان آموزشی: مجموعه دوره‌های آموزشی مورد نیاز برای صاحب امتیاز، مسئول و کارشناسان مرکز.
- آموزش‌های قبل از تأسیس: دوره‌های آموزشی که برای هماهنگی و آماده‌سازی کارکنان مرکز ارائه می‌شود تا شرایط مورد انتظار سازمان برای پذیرش وظایف مربوطه را



- کسب کنند.
- آموزش‌های تکمیلی: آن از دسته آموزش‌های تکمیل‌کننده با محتوای آموزشی مشخص گفته می‌شود که کارکنان مرکز پس از تاسیس در بازه زمانی حداکثر یک سال ملزم به گذراندن آن هستند.
- دوره حضوری: دوره‌های آموزشی که با حضور کارکنان مرکز و مدرس در محیط آموزشی تعیین شده انجام می‌پذیرد. ماهیت این دوره‌ها کاربردی و مهارتی است.
- دوره غیرحضوری: دوره‌های آموزشی که نیازمند حضور فیزیکی فراگیر و مدرس نمی‌باشد و از طریق ارائه جزوات و بسته‌های آموزشی (الکترونیکی)، ویدئو کنفرانس و آزمون الکترونیکی برگزار می‌شود.
- محتوای آموزشی: براساس پیشنهاد حوزه‌های تخصصی، سرفصل‌ها و هدف آموزشی مشخص طراحی و در قالب جزوه فیزیکی و الکترونیکی تدوین و ارائه خواهد شد.
- گواهینامه آموزشی: تأییدیه‌ای است که در پایان هر دوره آموزشی در ازاء کسب نمره قبولی به هریک از شرکت‌کنندگان اعطاء می‌شود.

## ماده ۲- اهداف

- تعیین فرآیند ارائه آموزش لازم به کارکنان مرکز
- تعیین پودمان‌ها و سرفصل‌های آموزشی کارکنان مرکز
- ایجاد وحدت رویه در ارائه آموزش‌های مورد نیاز کارکنان مرکز

## ماده ۳- فرآیند اجرا

- معرفی افراد واجد شرایط از بهزیستی شهرستان به بهزیستی استان مطابق ماده ۱۵ دستورالعمل مربوطه.
- معرفی کارکنان مرکز (صاحب امتیاز، مسئول و کارشناسان) جهت گذراندن پودمان‌های آموزشی مرتبط.
- تبصره ۱: معرفی به دوره آموزشی و دریافت گواهینامه صاحب امتیاز مرکز از زمان اخذ موافقت اصولی تا قبل از دریافت پروانه فعالیت است.
- تبصره ۲: معرفی به دوره آموزشی و دریافت گواهینامه پس از قبولی در مصاحبه تخصصی خواهد بود.
- تبصره ۳: معرفی به دوره آموزشی و دریافت گواهینامه کارشناسان مرکز پس از معرفی



- توسط صاحب امتياز و تاييد احراز شرايط از سوی بهزيستي استان انجام خواهد شد.
- هماهنگي جهت برگزاری دوره‌های آموزشی مورد نیاز کارکنان مرکز توسط بهزيستي استان.
- شرکت مستمر کارکنان مرکز در دوره‌های ثبت‌نام شده با رعایت ضوابط و مقررات آموزشی تعيين شده .
- صدور گواهینامه دوره‌های آموزشی کارکنان مرکز.

## ماده ۴- وظايف سطوح سازمانی در فرآیند آموزش

### الف- در سطح کشور

- تدوین، تصویب و ابلاغ شيوهنامه اجرايي آموزش مرکز و پودمان‌های مربوطه توسط کارگروه تخصصی.
- برنامه‌ريزی و اجرای پودمان‌های آموزشی مورد نیاز (در صورت اجرای متمرکز).
- نظارت بر روند برنامه‌ريزی و اجرای پودمان‌های آموزشی (در صورت اجرای غیرمتمرکز).

### ب- در سطح استان

- برنامه‌ريزی برای معرفی و حضور کارکنان مرکز در پودمان‌های آموزشی (در هر دو الگوی متمرکز و غیرمتمرکز).
- برنامه‌ريزی و اجرای پودمان‌های آموزشی مورد نیاز کارکنان مرکز (در الگوی غیرمتمرکز).
- ارائه گزارش و مستندات اجرای پودمان‌های آموزشی به کارگروه تخصصی به‌صورت دوره‌ای.

### ج- در سطح شهرستان

- معرفی افراد متقاضی تأسیس مرکز به استان.
- هماهنگي جهت برگزاری دوره‌های آموزشی مورد نیاز کارکنان مرکز.

## ماده ۵- پودمان‌های آموزشی

پودمان‌های آموزشی متناسب با وظايف هریک از کارکنان مرکز و مطابق با جدول پیوست این شيوهنامه که به تائید کارگروه تخصصی رسیده است تعیین می‌گردد.

## ماده ۶- الگوی اجرای پودمان‌های آموزشی

پودمان‌های آموزشی با توجه به تعداد متقاضیان در دو شکل متمرکز و غیرمتمرکز اجرا می‌شود:



- الف- متمرکز (کشوری): در صورتی که تعداد واجدین شرایط آموزش در هر استان و منطقه به حدنصاب لازم جهت برگزاری دوره‌های آموزشی نرسد و یا به تشخیص کارگروه تخصصی، دوره آموزشی به صورت متمرکز برگزار خواهد شد.
- ب- غیرمتمرکز (استانی یا منطقه‌ای): در صورتی که تعداد واجدین شرایط آموزش در هر استان یا منطقه به حدنصاب لازم برسد، برنامه‌ریزی و اجرای دوره‌های آموزشی به صورت غیرمتمرکز (استانی - منطقه‌ای) توسط ادارات کل بهزیستی قابل انجام است.

### ماده ۷- نحوه اجرای پودمان‌های آموزشی

- پودمان‌های آموزشی در هر دو الگوی متمرکز و غیرمتمرکز می‌تواند به ۲ شیوه حضوری و غیرحضوری (آموزش الکترونیکی، کلاس مجازی، مکاتبه‌ای، ویدئو کنفرانس، تلفیقی و...) حسب نوع دوره و اهداف آن اجرا شود.
- تبصره: به منظور افزایش اثربخشی آموزش‌ها و سطح مهارت کارکنان، کارآموزی در واحدهای ارائه دهنده خدمات موجود با ماموریت‌های مشابه می‌تواند به آموزش‌های مذکور اضافه شود.

### ماده ۸- ملاحظات آموزشی

- احراز شرایط شرکت‌کنندگان در دوره‌های آموزشی موضوع این شیوه‌نامه مطابق ماده ۳ دستورالعمل اجرایی برعهده بهزیستی استان خواهد بود.
- از کارشناسان مجرب و صاحب‌نظر در انتخاب منابع آموزشی استفاده شود.
- در تدوین منابع آموزشی، «تناسب دوره با اهداف و سرفصل‌های تعیین شده» مورد توجه قرار گیرد.
- محتوای آموزشی به روز و کارآمد باشد.
- پرداخت حق‌التدریس مدرسان براساس ضوابط موجود.
- صدور گواهینامه آموزشی منوط به حضور به موقع فراگیر و شرکت در پیش‌آزمون و پس‌آزمون است.
- غیبت در بیش از ۱۰ درصد ساعات دوره آموزشی موجب حذف شرکت‌کنندگان از دوره می‌شود.
- حداقل امتیاز لازم برابر قبولی ۶۰ از ۱۰۰ می‌باشد.

## ماده ۹- تامین مدرس

- ۱- با توجه به ماهیت تخصصی دوره‌های آموزشی قبل از تاسیس مرکز، بهره‌مندی از اساتید درون سازمانی با رعایت شرایط زیر ضروری است:
  - تاکید بر تخصص و دانش نظری مدرس در موضوع مورد نظر
  - داشتن سوابق تدریس قابل قبول
  - داشتن شناخت سازمانی کامل
  - تسلط بر عناوین و سرفصل‌های آموزشی
  - برخورداری از مهارت‌های ارتباطی
  - توانمندی مدیریت استرس
  - دارا بودن مهارت‌های کلامی و فن بیان مطلوب
- ۲- در دوره‌های آموزشی بعد از تاسیس مرکز با توجه به نوع دوره می‌توان از مدرسین درون و برون سازمانی استفاده کرد.

## ماده ۱۰- تامین منابع مالی

هزینه دوره‌های آموزشی از زمان ابلاغ این شیوه‌نامه به مدت یک سال توسط سازمان و پس از آن از طریق مشارکت سازمان و مراکز تامین می‌شود.

## ماده ۱۱- گواهینامه آموزشی

در پایان هر دوره آموزشی، گواهی پایان دوره مطابق فرمت پیوست به شرکت‌کنندگان اعطاء خواهد شد.

## ماده ۱۲- ضوابط

فرم گواهینامه و جدول پودمان‌های آموزشی جزء لاینفک این شیوه‌نامه می‌باشند. این شیوه‌نامه مشتمل بر ۱۲ ماده و ۵ تبصره پس از تدوین در کارگروه تخصصی، در تاریخ ۹۸/۱۰/۱۵ به تصویب شورای محترم معاونین سازمان رسید و از زمان ابلاغ لازم‌الاجرا است.



### پودمان آموزشی قبل از تاسیس مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی»

مدت آموزش به ساعت			عنوان دوره	ردیف
کارشناسان	مسئول	صاحب امتیاز		
۴	۴	۴	آشنایی با ذینفعان و خدمات گیرندگان	۱
۱۶	۱۶	۸	آشنایی با قوانین و مقررات و دستورالعمل‌ها	۲
۸	۸	-	آشنایی با برنامه‌ریزی برای اقدام	۳
۸	۸	-	آشنایی با کار در اجتماعات محلی	۴
۸	۸	*۸	آشنایی با سامانه مرکز	۵
۴۴	۴۴	۲۰	جمع کل	

\*گذراندن دوره آموزشی ردیف ۵ برای صاحب امتیاز مرکز اختیاری است.



بسمه تعالی

## مرکز فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری گواهینامه دروهای آموزشی

گواهی می‌شود:

..... آقای/خانم ..... فرزند ..... دارنده کدملی .....  
..... صادره از ..... شاغل در مرکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» استان .....  
..... شهرستان ..... دوره ..... را از تاریخ ..... لغایت .....  
..... به مدت ..... ساعت را با نمره ..... به پایان رسانیده است.

رئیس مرکز/مدیرکل



ضوابط مناسب سازی  
مراکز خدمات بهزیستی  
(+ زندگی)

آذر ۹۸







## مقدمه

در راستای خدمت‌رسانی به جامعه هدف و به منظور مناسب‌سازی و دسترسی به امکانات به‌ویژه برای افراد دارای معلولیت در مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» و به استناد بند «۲» بخش «الف» ماده «۳» دستورالعمل اجرایی تاسیس و اداره مراکز مذکور (ابلاغیه شماره ۹۰۰/۹۸/۱۲۹۳۰۶ مورخ ۹۸/۱۰/۱) «ضوابط مناسب‌سازی مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» براساس مجموعه ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری برای افراد دارای معلولیت تدوین گردید.

## اهداف

- فراگیرسازی امکانات مرکز برای افراد دارای معلولیت
- تسهیل دسترسی و افزایش سطح استقلال عملکردی فرد در مراجعه به این مراکز
- افزایش مشارکت اجتماعی افراد دارای معلولیت

## تعاریف

- **فرد دارای معلولیت**  
براساس ماده یک قانون حمایت از حقوق افراد دارای معلولیت، معلول شخصی است که با تایید کمیسیون پزشکی - توانبخشی تعیین نوع و تعیین شدت معلولیت سازمان بهزیستی با انواع معلولیت‌ها در اثر اختلال و آسیب جسمی، حسی (بینایی، شنوایی)، ذهنی، روانی یا توام، با محدودیت قابل توجه و مستمر در فعالیت‌های روزمره زندگی و مشارکت اجتماعی مواجه می‌باشد.

- **مناسب‌سازی مرکز**  
به مجموعه اقداماتی اطلاق می‌شود که منجر به رفع موانع و ایجاد تغییرات محیطی



متناسب با نیازهای فرد دارای معلولیت می‌شود. رفع این موانع با طراحی و یا اصلاح مرکز و همچنین استفاده از وسایل و تکنولوژی‌های کمکی امکان‌پذیر است و به دسترس‌پذیری محیط برای این افراد منجر می‌شود. از جمله این موارد می‌توان به نصب سرویس‌های بهداشتی مناسب‌سازی شده (فرنگی و...)، سطح شیب‌دار برای ورودی‌ها و... اشاره نمود.

### - تجهیزات مناسب‌سازی

تجهیزاتی هستند که با استفاده از آنها محیط مرکز و امکانات مورد استفاده افراد دارای معلولیت با نیازهای آنها منطبق می‌گردد. نظیر بالابر، دستگیره‌های کمکی، نرده‌ها و سایر تجهیزات وابسته.

## ضوابط مناسب‌سازی برای ساختمان و فضای مراکز خدمات بهزیستی

### الف - فضاهای عمومی

#### ۱- ورودی‌های مرکز

- ورودی اصلی مرکز باید برای استفاده همگان قابل دسترس باشد.
- ورودی مرکز حتی‌الامکان هم سطح پیاده‌رو باشد.
- ورودی قابل دسترس باید با استفاده از علائم بین‌المللی شامل معرفی درب‌های ورودی اصلی و فرعی قابل شناسایی باشد.
- ورودی باید روشنایی کافی داشته باشد.

#### ۲- راهروهای مرکز

- راهروها باید برای تردد افراد دارای معلولیت، خصوصا افراد دارای صندلی چرخدار، مناسب باشد.

#### ۳- پله‌ها

- در مجاورت مسیر پلکانی موجود باید رمپ سراسری و یا آسانسور هم وجود داشته باشد.
- تمام پله‌ها در یک مسیر باید دارای ارتفاع و عمق یکسانی باشند.
- پله باید از جنس سخت و غیرلغزنده باشد.
- نصب میله دستگرد در طرفین پله الزامی است.
- فضای زیر پله‌ها و رمپ باید بسته باشد یا با موانعی مانند میله محصور شده باشد تا از برخورد افراد دارای محدودیت بینایی با آن جلوگیری شود.
- وجود علائم حسی در کف، قبل از ورود به پله و در پاگردها برای هشدار به نابینایان و کم‌بینایان الزامی است.
- برای هشدار به نابینایان و کم‌بینایان، باید رنگ بین پاگردها و پله‌های بالایی و پایینی متضاد باشد و یا رنگ لبه جلویی هر پله باید متفاوت از رنگ پله باشد.
- نصب هرگونه اجزای الحاقی غیر هم‌سطح بر روی کف پله ممنوع است.

#### ۴- سطح شیب‌دار

- حداقل عرض سطح شیب‌دار باید ۱۲۰ سانتیمتر باشد.
- برای سطوح شیب‌دار تا ۳ متر طول، حداکثر شیب باید ۸ درصد با عرض حداقل ۱۲۰



- سانتیمتر باشد.
- در سطوح شیب‌دار بیش از سه متر طول (تا حد مجاز ۹ متر) به ازای هر متر افزایش طول، ۵ سانتیمتر به عرض مفید آن اضافه و ۰/۵ درصد از شیب آن کاسته شود.
- سطح شیب‌دار نباید دارای شیب عرضی باشد.
- کف سطح شیب‌دار باید غیر لغزنده، ثابت، سخت و هموار باشد.
- رنگ و روشنایی سطح شیب‌دار باید با پاگرد آن متضاد باشد.
- نصب میله دستگرد در طرفین سطح شیب‌دار الزامی است.
- در امتداد و ابتدا یا انتهای رمپ نباید پله‌ای وجود داشته باشد.
- در کناره‌های عرضی و پاگرد سطح شیب‌دار پیش‌بینی لبه محافظ، حداقل به ارتفاع ۵ سانتیمتر با رنگ متضاد با محیط، به نحوی که مانع لغزش استفاده‌کننده شود، الزامی است.
- برای هشدار به نابینایان و کم‌بینایان، باید نشانگرهای لمسی رنگی با بافت متمایز در ابتدا و انتهای سطح شیب‌دار نصب شود.

#### ۵- فضای پذیرش مرکز

- بخش پذیرش باید به‌وسیله علائم و نورپردازی، کاملاً واضح و مشخص باشد.
- ارتفاع پیشخوان مراجعین باید حداکثر بین ۷۰ تا ۸۵ سانتیمتر بالاتر از کف تمام شده در نظر گرفته شود.
- فضای آزاد برای قرارگیری زانو زیر پیشخوان باید حداقل ۷۰ سانتیمتر باشد.
- تغییرات نورپردازی به منظور کاهش تضاد بین فضای خارج و داخل مرکز باید انجام شود.
- فرد با صندلی چرخدار باید امکان نزدیک شدن به میز پذیرش را داشته باشد.
- فرش‌های پادری نباید اختلاف سطح ایجاد کنند.

#### ۶- فضاهای بهداشتی

- تعبیه سرویس بهداشتی مخصوص افراد دارای معلولیت در مرکز الزامی است.
- سرویس بهداشتی باید دارای دسترسی بدون مانع باشد.
- کف فضاهای بهداشتی باید غیر لغزنده باشد.
- فضاهای بهداشتی قابل دسترس باید ایمن باشند. نصب زنگ خطر در سرویس بهداشتی ویژه افراد دارای معلولیت الزامی است.
- درب فضاهای بهداشتی باید به بیرون باز شود تا گشودن آن در مواقع اضطراری از بیرون



- امکان‌پذیر باشد.
- درب فضای بهداشتی باید از داخل قفل شود در عین حال قابل باز شدن از خارج (در مواقع اضطراری) باشد.
- فضای سرویس بهداشتی به نحوی باشد تا گردش صندلی چرخدار در آن امکان‌پذیر باشد.
- نصب میله‌های دستگرد در طرفین کاسه توالت الزامی است.
- لوله‌های آب گرم و فاضلاب زیر روشویی باید حفاظت و عایق‌بندی شوند. زیر روشویی نباید گوشه‌های تیز وجود داشته باشد.
- تمام لوازم توالت باید در جای ایمن نصب شده و به آسانی قابل استفاده باشد.
- دسترسی به کاغذ توالت باید آسان باشد.

## ۷- کف‌سازی

- پوشش کف باید در برابر لغزش در شرایط خشک و مرطوب سخت و مقاوم باشد.

## ب- تجهیزات

### ۱- آسانسور

- در صورت وجود آسانسور در مرکز رعایت استانداردهای ذیل ضروری است:
- آسانسور باید هم‌سطح ورودی و یا در دسترس بلامانع صندلی چرخدار قرار گیرد و عبور با صندلی چرخدار به آسانی صورت پذیرد.
- پوشش کف اتاقک آسانسور باید محکم، ثابت و غیرلغزنده باشد.

### ۲- بالابر

- استفاده از بالابر تنها در صورتی مجاز است که نصب آسانسور در ساختمان‌های موجود امکان‌پذیر نباشد. برای اختلاف سطوح حداکثر تا ۲۵۰ سانتیمتر می‌توان از بالابرها عمودی برای جابجایی استفاده کرد.
- ویژگی‌های فنی بالابر باید مطابق با استاندارد شماره ۲۲۳۹۱ سازمان ملی استاندارد ایران باشد.

## ج- سایر ملزومات

### ۱- درب‌ها و پنجره‌ها

- حداقل عرض مفید هر لنگه درب برای عبور صندلی چرخدار باید ۸۰ سانتیمتر باشد.



- کلیه درب‌ها باید به سهولت باز و بسته شوند.

## ۲- آبخوری و آب سردکن

- لازم است تمامی آبخوری‌های نصب شده در مرکز برای افراد دارای معلولیت قابل استفاده باشد.

## ۳- علائم و مسیر یابی

- تمامی قسمت‌های مرکز باید به وسیله علائم بین‌المللی ویژه افراد دارای معلولیت مشخص شوند.

## ۴- اعلام خطر

- نصب سیستم‌های هشداردهنده شنیداری و دیداری در تمامی مراکز الزامی است.
- درب‌هایی که به فضاهای خطرناک برای اشخاص نیمه‌بینا و نابینا باز می‌شوند باید با اختلاف رنگ و نیز علائم حسی لامسه‌ای مشخص شوند.

## د- ضوابط ایمنی و حفاظتی

رعایت مجموعه ضوابط ایمنی و حفاظتی مطابق با مجموعه ضوابط ایمنی و حفاظتی موسسات و مراکز غیردولتی سازمان بهزیستی کشور ابلاغ شده توسط ریاست وقت سازمان به شماره ۹۰/۹۷/۷۰۷۷۶ مورخ ۱۳۹۷/۵/۲۲ الزامی است.

## ط- الزام رعایت ضوابط

رعایت تمامی ضوابط فوق‌الذکر برای مراکزی که اولین بار نسبت به دریافت مجوز فعالیت اقدام می‌نمایند، الزامی بوده و مراکزی که از قبل مجوز داشته‌اند در فرصت ۶ ماهه ملزم به تطبیق با ضوابط اعلام شده هستند.

## پیوست - علائم بین‌المللی دسترس پذیری

 <p><b>PARKING</b></p> <p>پارکینگ ویژه معلولان</p>	 <p>خروجی اضطراری دسترس پذیر</p>	 <p>امکانات یا ورودی دسترس پذیر</p>
 <p>رَمپ یا مسیر شیب‌دار</p>	 <p>امکانات برای نابینایان و کم‌بینایان</p>	 <p>امکانات برای ناشنویان و کم‌شنوایان</p>
 <p>آسانسور دسترس پذیر</p>	 <p>سرویس بهداشتی دسترس پذیر، آقایان</p>	 <p>سرویس بهداشتی دسترس پذیر، بانوان</p>





شیوه‌نامه جلب  
مشارکت‌های مردمی  
مراکز خدمات بهزیستی  
(+ زندگی)

اردیبهشت ۹۹





## مقدمه

در راستای اجرای بند ۲۲ ماده ۹ دستورالعمل شماره ۹۰۰/۹۸/۱۲۳۹۳۰ مورخ ۹۸/۱۰/۱ تاسیس و اداره مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» و به استناد ابلاغیه شماره ۹۰۰/۹۷/۹۸۶۷۴ مورخ ۹۷/۷/۱۴ با عنوان دستورالعمل جامع جذب و مصرف مشارکتهای مردمی سازمان بهزیستی کشور و به منظور ارتقای سطح مشارکت مردم با بهزیستی در جامعه و بهره‌گیری از مشارکت خرد و کلان برای ارتقاء سطح کمی و کیفی ارائه خدمات به جامعه هدف سازمان و با تأکید بر حفظ کرامت آنان و رعایت نظم و انضباط مالی در جمع‌آوری مشارکتهای مردمی توسط مراکز «+ زندگی» دارای مجوز از سازمان بهزیستی در سراسر کشور، به شرح ذیل تدوین گردید.

## اهداف

- هماهنگی و نظارت بر جذب مشارکتهای مردمی در مراکز «+ زندگی»
- کمک به گسترش فرهنگ مشارکت، خیر جمعی و مسئولیت اجتماعی
- بسترسازی در راستای ارتقاء مشارکتهای مردمی نقدی

## ضوابط جلب، جذب و استفاده از مشارکت مردمی

- مراکز «+ زندگی» عاملان جذب مشارکتهای مردمی سازمان بهزیستی هستند.
- مراکز «+ زندگی» موظف به رعایت ابلاغیه شماره ۹۰۰/۹۷/۹۸۶۷۴ مورخ ۹۷/۷/۱۴ (پیوست) با عنوان دستورالعمل جامع جذب و مصرف مشارکتهای مردمی سازمان بهزیستی کشور می‌باشند.
- دریافت هرگونه وجه صرفاً از طریق دستگاه POS متصل به حسابهای مشارکتهای مردمی استان مجاز است.
- بهزیستی استان موظف به معرفی مرکز «+ زندگی» به بانک جهت اخذ دستگاه POS می‌باشد.



- مراکز «+ زندگی» موظف به ارائه رسید دستگاه POS و همچنین رسید از سامانه، به خیرین و مراجعین می‌باشند. به طوری که رسید صادره از دستگاه POS و سامانه، اطلاعات مربوط به سازمان بهزیستی را داشته باشد. همچنین نمونه رسید از دستگاه POS و سامانه، با اطلاع‌رسانی مناسب، در معرض دید عموم قرار گیرد.
- کدرهگیری ارائه شده از بند فوق، توسط شخص خیر قابل استعلام و پیگیری می‌باشد.
- دریافت هرگونه وجه نقدی از خیرین به صورت مستقیم، توسط مرکز ممنوع است.
- تبصره: مراکز «+ زندگی» مجاز به اعلام شماره حسابی غیر از شماره حساب مشارکت‌های مردمی اداره کل بهزیستی استان‌ها نمی‌باشند.
- جمع‌آوری مشارکت‌های غیرنقدی توسط مراکز «+ زندگی» ممنوع است. در مواقع اضطرار یا بحران با اعلام بهزیستی استان، جمع‌آوری کمک‌های غیرنقدی برای مدت محدود و برابر ضوابط دستورالعمل جلب و مصرف مشارکت‌های مردمی قابل انجام خواهد بود.
- در موارد مشارکت‌های مردمی با نیت خاص لازم است، فرد مشارکت‌کننده فرم تکمیل شده سیستمی مشخصات مشارکت خود را از کاربر مرکز دریافت، رویت و نسبت به تایید (امضاء) و عودت آن به کاربر جهت ثبت سیستمی، اقدام نماید.
- مرکز موظف است، فرم امضا شده توسط فرد مشارکت‌کننده را اسکن و در سیستم ثبت نماید.
- معاون مشارکت‌های مردمی استان به صورت ماهیانه نسبت به هزینه کرد مشارکت‌ها با نیت خاص براساس اطلاعات سامانه و دستور مدیرکل استان اقدام می‌نماید.
- جمع‌آوری مشارکت‌های مردمی در قالب فطریه، نذورات و طرح‌های اعلام شده از سوی بهزیستی امکان‌پذیر خواهد بود.
- هزینه کرد میزان مشارکت‌ها براساس سیاستگذاری که توسط شورای مشارکت‌های مردمی بهزیستی استان صورت می‌پذیرد، انجام می‌شود که در این مورد اولویت با محله، شهرستان و استان در راستای فعالیت‌های سازمانی و نیت خیرین می‌باشد.
- صاحب امتیاز مرکز «+ زندگی» به عنوان عضو مدعو در جلسه شورای مشارکت‌های استان که به منظور هزینه کرد مشارکت‌های مرکز برگزار می‌شود، شرکت می‌نماید.
- مراکز «+ زندگی» به منظور دریافت حق‌الزحمه و تشویق جلب مشارکت‌ها، باید درخواست خود را در سامانه ثبت کنند.
- مراکز «+ زندگی» باید شماره حساب خود را جهت واریز مبالغ به صورت رسمی به سازمان بهزیستی، از طریق سامانه، اعلام نمایند.



## شیوه تشویق مراکز در جمع‌آوری مشارکت‌های مردمی

با عنایت به تبصره ۲ بند ۵ ماده ۷ دستورالعمل جامع جلب و مصرف مشارکت‌های مردمی سازمان بهزیستی کشور و به منظور بهره‌مندی مرکز از تشویق و جبران خدمت جلب مشارکت، پرداخت حق‌الزحمه مراکز «+ زندگی» از محل اعتبارات سازمان با استفاده از اطلاعات سامانه به صورت ۵ درصد کل مشارکت‌های جمع‌آوری شده و حداکثر تا مبلغ ۵۰۰ میلیون ریال قابل پرداخت خواهد بود.



شیوه‌نامه نظارت بر  
مراکز خدمات بهزیستی  
(+ زندگی)

اسفند ۹۸







## مقدمه

در راستای تشکیل مراکز خدمات بهزیستی «+ زندگی» منطبق بر دستورالعمل اجرایی ابلاغی به شماره ۹۰۰/۹۸/۱۲۹۳۰۶ مورخ ۹۸/۱۰/۱ و مطابق با تبصره ذیل ماده «۱۰» دستورالعمل مذکور، شیوه‌نامه نظارت بر مراکز موصوف با اهداف مندرج در ماده «۲» به شرح زیر تدوین می‌شود.

## ماده ۱- تعاریف

نظارت: اقداماتی که به منظور حصول اطمینان از رعایت قوانین، ضوابط، استانداردها و ارائه خدمات کمی و کیفی مراکز انجام می‌شود.

تیم نظارت: گروه کارشناسی که در سطح شهرستان، استان و ستاد سازمان بهزیستی کشور به منظور نظارت بر کمیت و کیفیت ارائه خدمات شکل می‌گیرد.

نظارت میدانی: نظارتی است که از طریق حضور در مرکز انجام می‌شود.

نظارت سیستمی: نظارتی است که به شیوه الکترونیک از طریق سامانه قابل انجام است.

خود ارزیابی: روشی است که توسط مرکز انجام می‌شود.

نظرسنجی: نظر مراجعین از خدمات ارائه شده در مرکز، به شیوه الکترونیک از طریق سامانه دریافت و ثبت می‌شود.

## ماده ۲- اهداف

- ایجاد وحدت رویه در نظارت
- بررسی و ارزیابی کمیت و کیفیت ارائه خدمات
- شناخت و اصلاح نقاط ضعف
- ارائه پیشنهاد جهت اصلاح فرآیندها و دستورالعمل‌ها



- تعیین کارآمدی مراکز
- بهره‌برداری از بازخوردها در بهبود مستمر عملکرد مرکز

### ماده ۳- سطوح نظارت

- سطح اول: خودارزیابی مرکز خدمات بهزیستی «+زندگی»
- سطح دوم: نظارت مراجعین و خدمت‌گیرندگان از مراکز
- سطح سوم: نظارت بهزیستی شهرستان
- سطح چهارم: نظارت اداره کل بهزیستی استان
- سطح پنجم: نظارت ستاد مرکزی

### ماده ۴- ترکیب تیم نظارت در سطوح تعریف شده

- ۱-۳ مرکز: تکمیل اطلاعات فرم خودارزیابی طراحی شده در سامانه توسط مسئول مرکز انجام می‌شود.
- ۲-۳ مراجعین و خدمت‌گیرندگان: از طریق تکمیل، جمع‌بندی و تحلیل فرم‌های نظرسنجی مراجعین پیش‌بینی شده در سامانه انجام می‌شود.

۳-۳ بهزیستی شهرستان:

الف) اعضاء:

- ۱- یک نفر نماینده با معرفی رئیس بهزیستی شهرستان و ابلاغ مدیرکل استان به‌عنوان مسئول تیم.
  - ۲- دو نفر کارشناس با ابلاغ رئیس اداره بهزیستی شهرستان به‌عنوان عضو تیم.
- تبصره ۱: ابلاغ‌ها و اطلاعات اعضاء تیم نظارت شهرستان باید در سامانه «+زندگی» ثبت شوند.
- تبصره ۲: مدت اعتبار ابلاغ اعضاء حداکثر دو سال است.

ب) وظایف:

- ۱- بررسی خودارزیابی مراکز و نتایج جمع‌بندی شده نظرسنجی مراجعین
  - ۲- برنامه‌ریزی جهت انجام بازدیدهای ادواری (حداقل هر دو ماه یکبار) و ثبت گزارش‌های مربوطه در سامانه
  - ۳- انجام بازدیدهای موردی براساس نتایج نظرسنجی مراجعین و حسب ضرورت
- ۴-۴ اداره کل بهزیستی استان:

الف) اعضاء

- يك نفر نماينده مدير كل به عنوان مسئول تيم
- دو نفر نماينده كار گروه عملياتي

#### ب) وظايف

- بررسي نتايج و گزارش‌هاي بازديدهاي تيم نظارت شهرستان و بازديد ميداني حسب ضرورت
- انجام بازديدهاي ادواري (حداقل در سال يكبار) و ثبت گزارش‌هاي مربوطه در سامانه
- بررسي نتايج جمع‌بندي گزارش‌هاي نظرسنجي مراجعين مراكز
- ارائه نتايج گزارش‌ها به كار گروه عملياتي

#### ۳-۵ ستاد مركزي

##### الف- اعضاء

- اعضاء كار گروه تخصصي با مسئوليت دبیر ستاد (شورای معاونین)

##### ب- وظايف

- بررسي و ارزيابي عملکرد كار گروه عملياتي
  - بررسي نتايج و گزارشات نظارت استان و بازديد ميداني حسب ضرورت
  - نظارت بر عملکرد صحيح سامانه
- تبصره: نظارت كار گروه تخصصي نافي وظايف نظارتي حوزه‌هاي ستادي نمي‌باشد.

### ماده ۵- مراحل نظارت

- ۱-۵ مسئول مركز موظف است، به صورت ماهانه مطابق فهرست يادآور، ارزيابي عملکرد خود را در سامانه مربوطه ثبت نمايد.
- ۲-۵ اخذ نظر مراجعين از نحوه ارائه خدمت به صورت سيستمي انجام مي‌شود.  
تبصره: مشاهده نتايج نظر سنجي مراجعين در سيستم براي مسئولين مراكز «+ زندگي» و تمام سطوح نظارت امكان پذير مي‌باشد.
- ۳-۴ بهزيستي شهرستان به صورت ادواري از مراكز بازديد نموده و نتيجه را مطابق فرم مربوطه در سامانه ثبت مي‌نمايد.
- ۴-۴ اداره كل بهزيستي استان منطبق با نتايج گزارشات نظارتي مركز و شهرستان و نتايج جمع‌بندي نظرسنجي مراجعين و حسب ضرورت از مراكز بازديد و نتايج را در سامانه ثبت نمايد.
- ۵-۴ حوزه‌هاي تخصصي ستاد مركزي، ضمن مشاهده نتايج گزارش‌هاي بازديد ميداني بهزيستي شهرستان و استان، سالانه موظف به انجام بازديد ميداني به صورت تصادفي و



موردی از مراکز و ثبت نتایج در سامانه هستند.

۴-۶ کارگروه تخصصی، ضمن رصد و بررسی سیستمی فرآیند نظارت و گزارش‌های بازدیدهای انجام شده به صورت مستمر، باید گزارش‌های لازم به ستاد سازمان (شورای معاونین) ارائه نماید.

## ماده ۶- وجوه نظارت

۱-۵ نظارت بر شرایط عمومی و اختصاصی مرکز (شامل شرایط فیزیکی، تجهیزات، ملزومات و نیروی انسانی)

۲-۵ نظارت بر خدمات و فعالیت‌های مرکز براساس شیوه‌نامه‌های مربوطه

## ماده ۷- بازخورد

نتایج نظرسنجی از مراجعین و خدمت‌گیرندگان، بازدید میدانی و گزارش‌های دریافتی از مرکز به صورت ادواری توسط هر یک از سطوح سازمانی نظارت، پیگیری و حسب نیاز مداخلات متناسب معمول می‌شود.

## ماده ۸- رسیدگی به تخلفات

در هر یک از مراحل و شیوه‌های نظارت موضوع این شیوه‌نامه در صورت احراز موارد مشمول تخلف، مراتب مطابق با آخرین آیین‌نامه داخلی بندهای سیزده‌گانه ماده ۲۶ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت اقدام و رسیدگی می‌گردد.

## ماده ۹- ضمام

ابزار نظارت موضوع این شیوه‌نامه که شامل فهرست یادآور ارزیابی وضعیت عمومی، اختصاصی و عملکردی مرکز بوده به عنوان ضمام لاینفک این شیوه‌نامه ضمیمه می‌باشد.

## ماده ۱۰

این شیوه‌نامه در ۱۰ ماده و ۴ تبصره توسط کارگروه تخصصی تدوین و در جلسه مورخ ۹۸/۱۲/۵ شورای معاونین (ستاد) به تصویب رسید که پس از ابلاغ توسط ریاست سازمان، لازم الاجرا می‌باشد.



## فهرست یادآور ارزیابی وضعیت عمومی، اختصاصی و عملکردی مرکز

### فهرست ارزیابی وضعیت عمومی - مناسب‌سازی ساختمان مرکز

ردیف	ارزیابی وضعیت عمومی - مناسب‌سازی ساختمان مرکز	خودارزیابی مرکز		ارزیابی بهزیستی شهرستان	
		بله	خیر	بله	خیر
۱	ورودی اصلی مرکز برای استفاده همگان قابل دسترس می‌باشد؟				
۲	ورودی مرکز حتی الامکان هم سطح پیاده‌رو است؟				
۳	ورودی مرکز با علائم بین‌المللی درب‌های ورودی اصلی و فرعی مشخص شده است؟				
۴	ورودی مرکز روشنایی کافی دارد؟				
۵	راهروها برای تردد افراد دارای معلولیت خصوصا افراد دارای صندلی چرخدار مناسب است؟				
۶	در مجاورت مسیر پلکانی موجود، رمپ سراسری یا آسانسور هم وجود دارد؟				
۷	تمام پله‌ها در یک مسیر دارای ارتفاع و عمق یکسانی است؟				
۸	پله از جنس سخت و غیرلغزنده است؟				
۹	میله دستگرد در طرفین پله نصب شده است؟				
۱۰	فضای زیر رشته پله‌ها و رمپ مسدود یا با موانعی مثل میله بسته شده است؟				
۱۱	علائم حسی در کف، قبل از ورود به پله و در پاگردها برای هشدار به نابینایان و کم‌بینایان تعبیه شده است؟				
۱۲	رنگ بین پاگردها و پله‌های بالایی و پایینی متضاد (یا رنگ لبه جلویی هر پله متفاوت از رنگ پله بوده) است؟				
۱۳	هرگونه اجزای الحاقی غیر هم سطح بر روی کف پله نصب شده است؟				
۱۴	استاندارد سطوح شیب‌دار رعایت شده است؟				
۱۵	کف سطح شیب‌دار غیرلغزنده، ثابت، سخت و هموار است؟				
۱۶	رنگ و روشنایی سطح شیب‌دار با پاگرد آن متضاد است؟				
۱۷	میله دستگرد در طرفین سطح شیب دار نصب شده است؟				
۱۸	در امتداد و ابتدا یا انتهای رمپ پله‌ای وجود دارد؟				
۱۹	در کناره‌های عرضی و پاگرد سطح شیب‌دار، لبه محافظ پیش‌بینی شده است؟				



ردیف	ارزیابی وضعیت عمومی - مناسب سازی ساختمان مرکز	خودارزیابی مرکز		ارزیابی بهزیستی شهرستان	
		بله	خیر	بله	خیر
۲۰	نشانه‌گرهای لمسی رنگی با بافت متمایز در ابتدا و انتهای سطح شیب‌دار نصب شده است؟				
۲۱	بخش پذیرش به وسیله علائم و نورپردازی کاملاً واضح و مشخص شده است؟				
۲۲	استاندارد ارتفاع پیشخوان مراجعین، حداکثر بین ۷۰ تا ۸۵ سانتیمتر بالاتر از کف تمام شده رعایت شده است؟				
۲۳	فضای آزاد برای قرارگیری زانو زیر پیشخوان مراجعین در نظر گرفته شده است؟				
۲۴	امکان نزدیک شدن فرد با صندلی چرخدار به میز پذیرش می‌باشد؟				
۲۵	تغییرات نورپردازی به منظور کاهش تضاد بین فضای خارج و داخل مرکز انجام شده است؟				
۲۶	فرش‌های پادری، اختلاف سطح ایجاد می‌کند؟				
۲۷	سرویس بهداشتی مخصوص افراد دارای معلولیت در مرکز تعبیه شده است؟				
۲۸	دسترسی به سرویس بهداشتی بدون مانع است؟				
۲۹	کف فضاهای بهداشتی غیر لغزنده و ایمن است؟				
۳۰	در سرویس بهداشتی زنگ خطر ویژه افراد دارای معلولیت نصب شده است.				
۳۱	درب فضاهای بهداشتی به بیرون باز می‌شود؟				
۳۲	درب فضای بهداشتی از داخل قفل می‌شود؟				
۳۳	امکان باز شدن درب فضای بهداشتی در مواقع اضطراری از خارج می‌باشد.				
۳۴	امکان گردش صندلی چرخدار در فضای سرویس بهداشتی می‌باشد؟				
۳۵	میله‌های دستگرد در طرفین کاسهٔ توالت نصب شده است؟				
۳۶	لوله‌های آب گرم و فاضلاب زیر روشویی محافظت و عایق‌بندی شده است؟				
۳۷	در زیر روشویی گوشه‌های تیز وجود دارد؟				
۳۸	تمام لوازم توالت در جای ایمن نصب شده است؟				
۳۹	دسترسی به کاغذ توالت آسان است؟				



ردیف	ارزیابی وضعیت عمومی - مناسب سازی ساختمان مرکز	خودارزیابی مرکز		ارزیابی بهزیستی شهرستان	
		بله	خیر	بله	خیر
۴۰	آسانسور هم سطح ورودی و یا در دسترس بلامانع صندلی چرخدار قرار دارد				
۴۱	پوشش کف اتاقک آسانسور محکم، ثابت و غیرلغزنده است؟				
۴۲	در صورت استفاده از بالابر، استاندارد بالابرهاى عمودى بالابر، مطابق با استاندارد شماره ۲۳۳۹۱ سازمان ملی استاندارد ایران رعایت شده است.				
۴۳	عرض مفید هر لنگه درب حداقل ۸۰ سانتیمتر برای عبور صندلی چرخدار می‌باشد				
۴۴	تمامی درب‌ها به سهولت باز و بسته می‌شوند				
۴۵	آب سرد کن نصب شده در مرکز برای افراد دارای معلولیت قابل استفاده است؟				
۴۶	تمامی قسمت‌های مرکزیه وسیله علائم بین‌المللی ویژه افراد دارای معلولیت مشخص شده است؟				
۴۷	سیستم‌های هشداردهنده شنیداری و دیداری در مراکز نصب شده است؟				
۴۸	درب‌هایی که به فضاهای خطرناک باز می‌شوند با اختلاف رنگ و نیز علائم حسی لامسه‌ای، مشخص شده است؟				



## فهرست ارزیابی وضعیت عمومی - فضای اداری و نیروی انسانی مرکز

ردیف	ارزیابی وضعیت عمومی فضای اداری و نیروی انسانی مرکز	خودارزیابی مرکز		ارزیابی بهزیستی شهرستان	
		بله	خیر	بله	خیر
۱	ضوابط فضای فیزیکی مرکز متناسب با تعداد پرونده‌ها (حداقل ۵۰/۷۰ متر) می‌باشد؟				
۲	موقعیت جغرافیایی مرکز، منطبق با جانمایی پرونده‌های مددجویان سازمان می‌باشد؟				
۳	میز و صندلی اداری به تعداد کارکنان وجود دارد؟				
۴	صندلی جهت مراجعه‌کنندگان پیش‌بینی شده است؟				
۵	تابلو اعلانات / شیوه‌ای برای اطلاع‌رسانی در مرکز پیش‌بینی شده است؟				
۶	رایانه <input type="checkbox"/> پرینتر <input type="checkbox"/> اسکنر <input type="checkbox"/> فاکس <input type="checkbox"/> خط تلفن <input type="checkbox"/> دوربین مدار بسته <input type="checkbox"/> دارد؟				
۷	شبکه داخلی دارد؟				
۸	اینترنت پرسرعت جهت اتصال به شبکه سازمان بهزیستی کشور وجود دارد؟				
۹	سالن آموزش مجهز به ویدیو پروژکتور <input type="checkbox"/> ، پرده نمایش <input type="checkbox"/> و تخته وایت برد <input type="checkbox"/> می‌باشد؟				
۱۰	سیستم حرارتی <input type="checkbox"/> ، برودتی <input type="checkbox"/> و اطفاء حریق <input type="checkbox"/> پیش‌بینی شده است؟				
۱۱	پروانه فعالیت مرکز «+ زندگی» در معرض دید مراجعان نصب شده است؟				
۱۲	ساعت کار مرکز مطابق با ساعات کاری واحدهای خدماتی در شهرستان است؟				
۱۳	ارائه خدمات در خارج از ساعت اداری با بهزیستی شهرستان هماهنگ شده است؟				
۱۴	صاحب امتیاز مرکز تمامی کارکنان بر اساس قانون کار و تامین اجتماعی بیمه کرده است؟				
۱۵	ضوابط و مقررات قانونی مربوط به بهداشت محیط و رعایت امور ایمنی در مرکز رعایت شده است؟				
۱۶	تابلو و سربرگ مرکز مطابق با الگوی اعلام شده از سوی سازمان بهزیستی کشور می‌باشد؟				
۱۷	تامین استانداردهای فنی مرکز اعم از ساختمانی، نیروی انسانی، تجهیزات الکترونیکی، اداری، ایمنی و... تا حصول نتیجه پیگیری می‌گیرد؟				





ردیف	ارزیابی وضعیت عمومی فضای اداری و نیروی انسانی مرکز	خودارزیابی مرکز		ارزیابی بهزیستی شهرستان	
		بله	خیر	بله	خیر
۱۸	حداقل مدرک تحصیلی منطبق با دستورالعمل برای صاحب امتیاز رعایت شده است				
۱۹	حداقل مدرک تحصیلی برای مسئول مرکز رعایت شده است				
۲۰	مسئول مرکز در مصاحبه تخصصی توسط کارگروه عملیاتی تأیید شده است؟				
۲۱	مسئول مرکز گواهی پایان دوره آموزشی دارد؟				
۲۲	مسئول مرکز در شیفت کاری مرکز در سایر دستگاهها و نهادهای دولتی و غیردولتی اشتغال ندارد				
۲۳	حداقل مدرک تحصیلی منطبق با دستورالعمل برای مددکار مرکز رعایت شده است				
۲۴	حداقل مدرک تحصیلی منطبق با دستورالعمل برای کارشناس پاره وقت مرکز رعایت شده است				
۲۵	حداقل مدرک تحصیلی منطبق با دستورالعمل برای اپراتور مرکز رعایت شده است				
۲۶	با توجه به تعداد پروندهها، تعداد نیروی انسانی مرکز منطبق با دستورالعمل می‌باشد				



## فهرست ارزیابی وضعیت اختصاصی و عملکردی مرکز

ردیف	ارزیابی وضعیت عمومی - مناسب سازی ساختمان مرکز	خودارزیابی مرکز		ارزیابی بهزیستی شهرستان	
		بله	خیر	بله	خیر
۱	همکاری همه جانبه با ناظرین و کارشناسان اعزامی از بهزیستی صورت می‌گیرد؟				
۲	مددکار اجتماعی مرکز مطابق با دستورالعمل ابلاغی، وظایف خود را انجام می‌دهند؟				
۳	مسئول فنی مرکز مطابق با دستورالعمل ابلاغی مرکز وظایف خود را به درستی انجام می‌دهند؟				
۴	تمامی خدمات ارائه شده و نحوه پاسخگویی توسط مددکار اجتماعی مرکز منطبق با وظایف محوله می‌باشد؟				
۵	تمامی خدمات ارائه شده و نحوه پاسخگویی توسط مسئول فنی مرکز منطبق با وظایف محوله می‌باشد				
۶	شرایط حضور کارشناسان مرکز در دوره‌های آموزشی پیش‌بینی شده فراهم شده است؟				
۷	صاحب امتیاز مرکز وظایف خود را بر اساس دستورالعمل ابلاغی انجام می‌دهد				
۸	به شکایات مطروحه از سوی مراجعین و نیروی انسانی تحت سرپرستی رسیدگی شده است؟				
۹	در صورت بروز هر گونه تخلف مسئول فنی، گزارشات مربوطه را به موقع به صاحب امتیاز ارائه می‌گردد؟				
۱۰	همکاری در اجرای طرح‌ها و برنامه‌های جدید سازمان بهزیستی دارد؟				
۱۱	حفظ محرمانگی اطلاعات موجود در مرکز رعایت می‌شود.				
۱۲	تعرفه ابلاغ شده از سوی سازمان بهزیستی کشور و سایر مراجع قانونی رعایت شده است؟				
۱۳	در صورت دریافت درخواست فرزندخواندگی، فرآیند تشکیل پرونده اولیه بر اساس شیوه‌نامه ابلاغی انجام می‌گردد؟				
۱۴	ثبت درخواست / تشکیل پرونده و پاسخگویی به مراجعین براساس شیوه‌نامه ابلاغی انجام می‌گردد؟				
۱۵	فیلدهای فرم مصاحبه بدرستی تکمیل می‌گردد؟				



ردیف	ارزیابی وضعیت عمومی - مناسب سازی ساختمان مرکز	خودارزیابی مرکز		ارزیابی بهزیستی شهرستان	
		بله	خیر	بله	خیر
۱۶	فرآیند اخذ و بررسی مدارک مطابق با شرایط پذیرش انجام می‌گردد؟				
۱۷	بازدید منزل در دوره زمانی پیش‌بینی شده انجام می‌گردد؟				
۱۸	فیلدهای فرم بازدید به درستی تکمیل می‌گردد				
۱۹	پیشنهاد برنامه اقدام منطبق با اولویت بندی نیاز خدمت گیرنده انجام شده است؟				
۲۰	فرآیند ارجاع درخواست‌های ثبت شده در زمان و مسیر تعیین شده در سامانه انجام می‌گیرد؟				
۲۱	پیگیری امور مددکاری خانواده بر اساس دستورالعمل‌های تخصصی ماده ۹ دستورالعمل مرکز انجام می‌گردد؟				
۲۲	آیا دستگاه مرجع بر اساس ویژگی‌های فرد و درخواست بدرستی انتخاب می‌شود؟				
۲۳	در صورت نیاز به ارجاع به سایر مراکز، فرآیند معرفی به مراکز سطح بالاتر و سایر دستگاه‌ها انجام می‌گردد؟				
۲۴	مستندات مربوط به نیاز سنجی و داشته سنجی محلی و تحلیل وضعیت اجتماعی محله در مرکز وجود دارد؟				
۲۵	شناسایی داوطلبین، خیرین و معتمدین محلی و حمایت‌طلبی انجام می‌گردد؟				
۲۶	حمایت‌طلبی بر اساس شناسایی داوطلبین انجام می‌گردد؟				
۲۷	تسهیل‌گری و تشکیل تیم محله / CBO و اقدامات اجتماع محور انجام می‌گردد؟				
۲۸	شناسایی فعال جامعه هدف بر اساس شیوه‌های آموزش داده شده انجام می‌گردد؟				
۲۹	آموزش‌های تشکیل و تحکیم خانواده توسط مرکز ارائه می‌گردد؟				
۳۰	آموزش‌های مهارت‌های زندگی و پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی ارائه می‌گردد؟				
۳۱	برنامه‌های آگاه‌سازی جهت پیشگیری از معلولیت‌ها منطبق با فرآیند پیش‌بینی شده انجام می‌گردد؟				
۳۲	ارجاع و پیگیری‌های غربالگری بینایی، شنوایی، اختلالات ژنتیک، و... انجام می‌گردد				



ارزیابی بهزیستی شهرستان	خودارزیابی مرکز		ارزیابی وضعیت عمومی - مناسب سازی ساختمان مرکز	ردیف
	بله	خیر		
			استعلامات و پیگیری‌های مورد نیاز، جهت صدور و تمدید موافقت اصولی، پروانه تاسیس، پروانه فعالیت، پروانه مسئول فنی مراکز و موسسات غیر دولتی برای متقاضیان، انجام می‌گردد.	۳۳
			اقداماتی در راستای اطلاع‌رسانی و معرفی خدمات سازمان انجام می‌گردد.	۳۴
			جلب و جذب مشارکت‌های مردمی منطبق با فرآیند و ضوابط پیش‌بینی شده انجام می‌گردد؟	۳۵